

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MALUANE FERRARI SILVEIRA

**CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM:
UMA PROPOSTA PARA HOSTELS**

CURITIBA

2016

MALUANE FERRARI SILVEIRA

**CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM:
UMA PROPOSTA PARA HOSTELS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado à disciplina de Projeto de Planejamento e
Gestão em Turismo II, Curso de Turismo, Setor de
Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Silvana do Rocio de Souza

CURITIBA

2016

RESUMO

Considerando a mudança no perfil dos consumidores e os novos padrões de exigência no mercado hoteleiro, ressalta-se a importância do direcionamento da demanda dos meios de hospedagem e do processo de escolha do hóspede por um meio de hospedagem que atenda às suas necessidades e preferências. A partir disso, embasando-se na perspectiva da classificação de meios de hospedagem, o objetivo da presente pesquisa foi analisar a importância da classificação hoteleira para os proprietários de Hostels e para os hóspedes de Hostels, visando a criação de uma classificação hoteleira para Hostels. Para isso, teve como base teórica os estudos a respeito dos meios de hospedagem, considerando sua evolução e características e o estudo da classificação hoteleira vigente no Brasil, bem como os aspectos que integravam essa classificação. A metodologia qualitativa e quantitativa consistiu na formulação de instrumentos de coleta de dados, visando a investigação sobre a percepção dos proprietários de Hostels e hóspedes na cidade de Curitiba, onde a pesquisa foi realizada. A partir disso foi possível, através de um levantamento, realizar uma análise que embasou o projeto de turismo. Finalmente, foi proposto o projeto, que consistiu em uma proposta de classificação hoteleira para Hostels, contendo a elaboração de uma definição para Hostel, com os requisitos considerados inerentes à esse tipo de meio de hospedagem para a classificação. Essa classificação teve como base o Sistema Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Tendo como foco principal a proposta para o Ministério do Turismo – SBClass.

Palavras-chave: Meios de hospedagem; Classificação de meios de hospedagem; SBClass; Hostel

ABSTRACT

Considering the consumers profile's change and the new standards of demand at the hotel market, it is important to point out the demand's target of the hotels and the guest choosing process that meets their needs and preferences. Based on this perspective, the objective of this research was to analyze the importance of the hotel classification for Hostels owners and for Hostels guests. For this, the theoretical basis was the studies on the hotels, considering its evolution and characteristics; and the study of the hotel classification in Brazil, as well as the aspects that integrated this classification. The qualitative and quantitative methodology consisted of the formulation of data collection instruments, aimed at investigating the perception of the Hostels owners and guests in Curitiba city, where the research was carried out. From this, it was possible, through a survey, to establish an analysis to support the tourism project. Finally, the tourism project was proposed, which consisted of a proposal for a hotel classification for Hostels, containing the elaboration of a definition for Hostel, with the requirements considered inherent to this type of hosting for the classification. Having as main focus the proposal for the Ministério do Turismo - Sistema Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass).

Keywords: Hosting; Hotel Classification; SBClass; Hostel.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – FORMULÁRIO DE CADASTRMENTO DE MEIO DE HOSPEDAGEM CADASTUR.....	17
FIGURA 2 – HOSTELS CADASTRADOS EM CURITIBA COMO MEIOS DE HOSPEDAGEM – CADASTUR.....	18
FIGURA 3 – EXEMPLO DE UM HOSTEL EM CURITIBA CADASTRADO COMO MEIO DE HOSPEDAGEM – CADASTUR	18
FIGURA 4 – ESTRUTURA DE UMA POUSADA.....	20
FIGURA 5 – SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM – SBCLASS.....	38
FIGURA 6 – PROCESSO PARA CLASSIFICAÇÃO SBCLASS.....	72
FIGURA 7 – TABELA DE VALORES PARA CLASSIFICAÇÃO SBCLASS.....	73

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – NACIONALIDADE DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	55
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	56
GRÁFICO 3 – GÊNERO DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	56
GRÁFICO 4 – MOTIVAÇÃO DA VIAGEM DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	57
GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE HOSPEDAGEM EM HOSTEL DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	57
GRÁFICO 6 – CONHECIMENTO DA CLASSIFICAÇÃO HOTELERA DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	62

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – ESTRUTURAÇÃO DE UM HOTEL.....	19
QUADRO 2 – COMPARAÇÃO SISTEMA ANTERIOR COM SISTEMA RECÉM- APROVADO EM 1998.....	34
QUADRO 3 – CATEGORIAS DO SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE 1998.....	35
QUADRO 4 – CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM 2002.....	36
QUADRO 5 – RESPOSTAS DE PESQUISA DE REQUISTOS POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA SEGUNDO ENTREVISTADOS DO GRUPO 2.....	54
QUADRO 6 – RESPOSTAS DA PESQUISA DE REQUISTOS POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA SEGUNDO ENTREVISTADOS DO GRUPO 3.....	59

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 MEIOS DE HOSPEDAGEM	13
2.1 BREVE HISTÓRICO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	13
2.1.1 Definições e características dos meios de hospedagem	16
2.1.2 A história dos Hostels no mundo	21
2.1.3 A história dos Hostels no Brasil	24
2.2 CONCEITOS DE HOSPITALIDADE	27
2.3 CONCEITOS DE QUALIDADE	28
2.4 A EVOLUÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	40
3.1 TIPO DE PESQUISA	40
3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA	41
3.3 COLETA DE DADOS	45
3.3.1 Construção do instrumento de coleta de dados	45
3.3.2 Tabulação e interpretação de dados	48
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	50
4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS	50
4.1.1 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 1	50
4.1.2 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 2	50
4.1.3 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 3	54
4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	63
5 PROJETO DE TURISMO	66
5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO	66
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
REFERÊNCIAS	78
APÊNDICES	81
ANEXOS	85

1 INTRODUÇÃO

A exigência pela qualidade dos serviços está cada vez mais evidenciada na relação dos clientes com os prestadores de serviços. Principalmente pelo grande acesso à informação da sociedade atual, que tem conhecimentos sobre parâmetros de qualidade e de preços de acordo com as suas preferências e necessidades. O Turismo, sendo uma atividade econômica do Setor Terciário tem sua base na produção de produtos e serviços a serem entregues ao consumidor final: o turista ou viajante.

No âmbito da atividade turística, são diversos os segmentos que se destacam como essenciais à realização desta atividade, um destes segmentos são os meios de hospedagem, tema abordado nesse trabalho.

Abrigar viajantes é um costume que se iniciou muito antes de se pensar na utilização do termo hotelaria, porém no decorrer dos tempos se tornou necessária que essa atividade tivesse um cunho comercial e assim se iniciam as primeiras hospedarias e mais tarde diversos tipos de meios de hospedagem, para agradar os diversos tipos de clientes, com as mais diversas necessidades e condições financeiras. E no decorrer do desenvolvimento da atividade, os clientes poderiam escolher em que tipo de meio de hospedagem se hospedariam, de acordo com seus gostos e sua necessidade no momento: qual preço seria mais viável, qual o melhor custo benefício, qual o mais aconchegante, qual o mais luxuoso, entre outras opções que estariam disponíveis. Porém a diversidade aumentava cada vez mais e muitas vezes o cliente escolhia um meio de hospedagem que não satisfazia suas reais necessidades, sendo assim negativo para o hóspede e para o meio de hospedagem. Portanto, considerou-se necessário classificar os meios de hospedagem de acordo com suas especificações.

Diversas categorias de meios de hospedagem foram criadas em todo o mundo com relação a variadas questões: localização, classificações oficiais, autotclassificações, classificação privada, preço, função, marcas, entre outras.

No Brasil, essas classificações desde o início de sua implementação e planejamento, são administradas pelo poder público, como classificações oficiais baseadas nas classificações de diversos países.

Dessa forma este trabalho teve como hipóteses que a classificação hoteleira se tornou uma importante ferramenta para o hóspede, já que o orienta de acordo

com os específicos requisitos/preferências que deseja encontrar no meio de hospedagem em que pretende se hospedar, e que é também uma importante ferramenta para o meio de hospedagem, por propiciar um melhor direcionamento da demanda que o empreendimento pretende atender.

O direcionamento da demanda se faz necessário pela variedade do *trade* hoteleiro e pela diferenciação entre os estabelecimentos hoteleiros em qualidades estruturais e de serviços, que são específicos de cada empreendimento para atender determinado público. Um desses empreendimentos, que se tornou um grande mercado mundial de meios de hospedagem é o Hostel, uma tipologia de meio de hospedagem alternativo, que oferece estadia em quartos coletivos e os demais ambientes compartilhados, pois tem como principal objetivo a interação entre os hóspedes e o intercâmbio de experiências, sendo assim uma hospedagem econômica.

Fundamentalmente é necessário expor a escolha do autor em utilizar o termo Hostel neste trabalho. Quando esse tipo de meio de hospedagem chegou ao Brasil foi traduzido como 'Albergue da Juventude', porém os empreendimentos atualmente preferiram utilizar a palavra 'Hostel' em seus nomes e caracterização por diversos motivos, um deles é a familiarização dos estrangeiros, já que o termo era mais utilizado internacionalmente. Além disso, por se entender que a palavra Albergue não tinha uma boa conotação para o nicho de mercado, já que a palavra é erroneamente confundida com Albergues Sociais ou Assistenciais o que acabava desqualificando e desvalorizando o tipo de meio de hospedagem no Brasil.

Entretanto este tipo de meio de hospedagem ainda era pouco reconhecido nacionalmente, mas cresceu muito nos últimos anos da mesma forma que os tradicionais hotéis.

Portanto, utilizar esse termo neste trabalho, também conjectura com ideia contínua de se disseminar o conceito de Hostel.

Deste modo considerando o que foi exposto, esta proposta de pesquisa justificou-se pelo fato de ser uma tendência no mercado atual pretendendo demonstrar a necessidade e importância da criação de uma classificação específica para esse tipo de meio de hospedagem, visando orientar seus clientes na melhor escolha de um Hostel para sua estadia.

A partir desta justificativa este trabalho apresentou como problemas de pesquisa: "Qual é a relevância da criação da categoria Hostel na classificação de

meios de hospedagem?”, visando a pesquisa relacionada à importância da criação da classificação para todos os envolvidos; “Como a classificação pode melhorar a gestão do meio de hospedagem Hostel?”, visando a pesquisa com relação às melhorias que ela pode trazer para o planejamento do direcionamento da demanda do empreendimento; e “Quais seriam os requisitos a serem estabelecidos na classificação de Hostel?”, visando o estudo baseado na classificação vigente no Brasil de modo a propor os requisitos pertinentes à categoria Hostel. Estes problemas orientaram a pesquisa a alcançar os objetivos pretendidos.

Expôs como objetivo geral: “Analisar a importância da classificação hoteleira Hostel propondo a criação da classificação.”.

A partir desse, também foram estabelecidos como objetivos específicos:

- Explanar sobre o histórico e a caracterização dos meios de hospedagem;
- Estudar a classificação brasileira de meios de hospedagem vigente;
- Identificar os principais fatores que compõe a classificação hoteleira no Brasil;
- Avaliar a percepção dos empreendedores e dos hóspedes com relação criação da classificação;
- Propor a definição de Hostel e os requisitos da classificação de Hostels, considerando os resultados obtidos na pesquisa.

A partir disso, a pesquisa para verificação e identificação das suposições apresentadas ocorreu em empreendimentos hoteleiros que se denominam como Hostels em Curitiba.

É importante destacar que existiam poucos estudos acerca do tema central da proposta e que buscavam compreender toda a dinâmica de implantação da classificação especificamente no meio de hospedagem Hostel, já que era uma proposta nova. Por isso foi necessário desenvolver pesquisas de forma isolada relacionadas aos temas: Meios de Hospedagem, Hostel e Classificação Hoteleira.

Ao final da pesquisa, pretende-se que os objetivos elencados sejam atingidos, de forma que, tanto o objetivo geral, quanto o problema de pesquisa também sejam respondidos.

Assim, a partir do que foi exposto, com a finalidade de responder aos problemas propostos, o presente trabalho está estruturado com um referencial teórico e procedimentos metodológicos, seguido da análise dos dados coletados e a proposta de projeto de turismo.

No decorrer do referencial teórico, serão abordados assuntos recorrentes ao tema principal proposto, explanando sobre a pesquisa da revisão de literatura, englobando os aspectos históricos e o contexto atual dos temas envolvidos: histórico, definições e caracterização de meio de hospedagem; histórico do meio de hospedagem Hostel no mundo e no Brasil; introdução ao conceito de hospitalidade; aspectos da qualidade na hotelaria; e a evolução da classificação hoteleira no Brasil.

Em seguida serão expostos os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, bem como sua tipologia; técnicas de pesquisa; instrumento de coleta de dados.

Com relação à análise dos resultados da pesquisa, os dados obtidos serão expostos de forma detalhada bem como o diagnóstico percebido da pesquisa feita nos Hostels em Curitiba.

Por fim, será descrita a proposta para o projeto de turismo, que sugere a criação/inserção da classificação Hostel na classificação oficial dos meios de hospedagem (SBClass) no Brasil. Incluindo a criação de uma definição e os requisitos necessários inerentes para esse tipo de hospedagem.

Este foi elaborado tendo como base a pesquisa dos empreendimentos determinados como Hostels em Curitiba e hóspedes de Hostels de Curitiba. Além do referencial bibliográfico e o estudo das cartilhas de requisitos do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (MTUR – SBClass 2011) (Anexo 1) que foi a base para esse projeto.

2 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Neste capítulo pretende-se expor o histórico e o contexto atual dos temas centrais deste trabalho, de forma a compreender o histórico e a caracterização dos meios de hospedagem, os conceitos de hospitalidade e qualidade ligados à essa área de prestação de serviços. Também será exposto o surgimento do meio de hospedagem Hostel, com enfoque em suas principais características e na diversidade desse setor específico, bem como será abordado o desenvolvimento da classificação hoteleira de acordo com sua evolução histórica no Brasil, de forma a identificar os principais fatores que compõem essa classificação.

2.1 BREVE HISTÓRICO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Antes de estudar o histórico dos meios de hospedagem é necessário definir o que é turismo, que para Hunziker e Krapf¹ (1942, *apud* Castelli, 1998, p. 37), se define como a “soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência não-residentes, na medida em que não leva a residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória”. Ou seja, é quando o indivíduo permanece por mais do que 24 horas num local que seja fora de seu entorno habitual, por diversos motivos, entre eles: lazer, saúde, trabalho, etc.

Para Castelli (1998, p. 15) o meio de hospedagem é um dos suportes básicos para a concretização da viagem, pois durante sua viagem há a necessidade de acomodação, exceto por viagens de excursão, em que o visitante passa menos de 24 horas no local visitado. Além disso, é importante citar que dentre as características do serviço de hotelaria, devem ser destacadas: a intangibilidade, a impossibilidade de fazer estoque e a produção e consumo imediatos.

Por isso os meios de hospedagem têm uma importância significativa na realização de uma viagem, ele substitui a casa do viajante naquele período de tempo, por isso a importância da qualidade nesse serviço.

Com relação aos aspectos históricos, de acordo com Castelli (1998, p. 21) “a ideia de hotel está ligada ao castelo e palácio que hospedavam famílias reais e suas escoltas”, a qual era feita com muito requinte e hospitalidade, além disso, havia outro tipo de hospedagem: “albergues, casas onde se comia e se bebia mediante

¹ HUNZIKER, W. KRAPP, K. **Algemeine Fremdenverkehrslehre**. Zurique: 1942.

pagamento”. Mais tarde, após a queda do Império Romano “surgiu um novo tipo de viajante: o peregrino” que era recebido e alojado como dever de caridade. (CASTELLI, 1998).

Essa forma de viajar, hoje conhecido como os famosos mochileiros, são muito encontradas atualmente e essa foi a principal ideia para a criação de Hostels, uma hospedagem econômica e ambientes compartilhados para interação com outros viajantes.

Segundo Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 18), o “comércio é o responsável histórico pelas formas mais antigas de oferta hoteleira”, necessário para atender aos viajantes nas rotas comerciais da Antiguidade, que na Idade Média se tornou uma obrigação moral e espiritual.

O importante marco ocorreu em 1850: a Revolução Industrial, que passou a incorporar diferentes visões na escala/horas de trabalho da sociedade, o tempo livre por oposição ao tempo de trabalho, e esse tempo passou então a ser dedicado ao lazer, e consequente prática do turismo. (CASTELLI, 2006)

Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 18) também citam que “com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente”.

Sobre o mesmo assunto, Castelli (2006, p. 4) afirma que o aumento da renda familiar, principalmente nos países mais desenvolvidos, garantiu a inserção da viagem turística no orçamento doméstico. Além disso, o autor cita ainda que “os meios de transporte mais rápidos, seguros e confortáveis possibilitaram maior facilidade na realização das viagens, sobretudo aquelas de longas distâncias” estimulando as viagens e a criação de novos meios de hospedagem. Entre esses meios de hospedagem os Hostels tiveram um grande crescimento, assim como todas as formas de turismo e hospedagens alternativos.

Castelli (1998, p. 21) comenta ainda que “após a Revolução Francesa, surgiu a necessidade de hotéis públicos”, pois não se encontravam demais formas de hospedagem, foi então “(fim do século XIX) que homens como Cezar Ritz procuraram dar forma e organização aos hotéis”, no início apenas para a clientela de melhor classe econômica e mais tarde, com o direito de férias dos trabalhadores, os hotéis começaram a se adaptar a esse público. Segundo Duarte (1996, p. 10) este foi “considerado um marco inicial da hotelaria planejada”.

O Turismo passa por grande transformação com o fim da Segunda Guerra Mundial, pela expansão dos sistemas de transporte e comunicação e a melhoria da renda da população através do desenvolvimento e globalização advindos desse período, passando a ter uma significativa importância na economia. (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2005).

Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 18) ainda citam que esse processo gerou “um progressivo fluxo de viagens nacionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor das redes hoteleiras”.

Para Castelli (2006, p. 5) a melhoria no nível de instrução da sociedade também foi um fator muito importante “pois impele a pessoa a buscar novos conhecimentos e novas experiências culturais”. Outro aspecto citado pelo autor é o progresso tecnológico e os avanços dos meios de comunicação que por meio de Sistemas Globais de Distribuição (GDSs), centrais de reserva e Internet o viajante tem a sua disposição, 24 horas por dia em qualquer lugar do mundo, acesso a esses portais de bens e serviços o que contribui muito na dinâmica do sistema turístico mundial.

No Brasil, o que incentivou a implantação de hospedarias no século XIX, foi a mudança da corte portuguesa para o país, já no século XX foi a lei de incentivos para implantação de hotéis no Rio de Janeiro e mais tarde os fundos de incentivos fiscais com a criação da Embratur e do Fungetur em 1966. (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2005).

Duarte (1996, p. 17) destaca que em São Paulo no final do século XIX “as primitivas casas de hospedaria são transformadas nos pioneiros e legítimos hotéis implantados na cidade”, porém como cita o autor, somente na década de 1940 ocorre um grande desenvolvimento hoteleiro no país “graças ao incentivo dos governos estaduais”.

Assim, é demonstrado que os meios de hospedagem sofreram diversas mudanças desde sua criação, novas estruturas, novos tipos de estabelecimentos, novas formas de atendimento, sempre conformando a hotelaria às necessidades do contexto histórico em que estavam inseridas.

2.1.1 Definições e características dos meios de hospedagem

O aspecto de hotel é definido por Serson (2000, p. 41) como: “edificação onde se alugam quartos ou apartamentos mobiliados, podendo esse aluguel estar acompanhado de serviços de alimentação, arrumação ou outros”.

Até 2007 a hotelaria no Brasil era regulamentada pela Deliberação Normativa nº 429, de 23 de Abril de 2002, da Embratur (2002), porém essa normativa foi revogada pela portaria nº 17 de 12 de fevereiro de 2010, pois foi implementada uma nova Classificação de Meios de Hospedagem que será tratada no decorrer do desenvolvimento. Essa normativa continha o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, que conceituava de empresa hoteleira no Art. 2º:

Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira. (EMBRATUR, 2002, p. 2).

A Normativa ainda estabelecia os serviços mínimos necessários aos hóspedes:

- a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
- c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos. (EMBRATUR, 2002).

Contudo, a Lei 11.771, de 17 de Setembro de 2008, utilizando o termo “meio de hospedagem” e não mais “empresa hoteleira”, considera que meios de hospedagem são

[...] os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. (Lei 11.771/2008 – Art.23).

Um aspecto importante a ser notado é que a Lei cita como sendo a oferta de unidade de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, o que não engloba

os Hostels por serem essencialmente de uso de ambientes, e principalmente, de quartos compartilhados, conforme apresentado nos capítulos seguintes.

Porém há uma inconsistência entre a Lei em vigor e o que se considera como meio de hospedagem pelo Cadastur (Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo), um cadastro obrigatório para todos os meios de hospedagem em território nacional. Conforme demonstra a figura seguinte:

FIGURA 1 – FORMULÁRIO DE CADASTRMENTO DE MEIO DE HOSPEDAGEM – CADASTUR

FORMULÁRIO CADASTUR – MEIO DE HOSPEDAGEM

ANEXO III

6 TIPO* (Selecionar o tipo do meio de hospedagem, conforme conceito indicado na "Instrução de Preenchimento".)		
6.1 Albergue... <input type="checkbox"/>	6.2 Alojamento de floresta... <input type="checkbox"/>	6.3 Cama e café... <input type="checkbox"/>
6.4 Flat/Apart-hotel... <input type="checkbox"/>	6.5 Hotel... <input type="checkbox"/>	6.6 Hotel fazenda... <input type="checkbox"/>
6.7 Hotel histórico... <input type="checkbox"/>	6.8 Pousada... <input type="checkbox"/>	6.9 Resort... <input type="checkbox"/>
7 SERVIÇO(S) E EQUIPAMENTO(S)* (Selecionar o(s) serviço(s) e equipamento(s) que o meio de hospedagem oferece ao consumidor final.)		
7.1 Academia... <input type="checkbox"/>	7.17 Instalações e equipamentos de atividades náuticas (por exemplo: Caiaque, Jet Ski, Lanchas, Esqui, Pedalinho, Windsurfe, Mergulho, etc.)... <input type="checkbox"/>	
7.2 Área de convivência (lobby, quiosque, etc.)... <input type="checkbox"/>	7.18 Local para pesca... <input type="checkbox"/>	
7.3 Atividades físicas orientadas (por exemplo: yoga, caminhadas, alongamento, Pilates, ginástica, hidroginástica etc)... <input type="checkbox"/>	7.19 Manobrista... <input type="checkbox"/>	
7.4 Banheiros sociais em áreas comuns... <input type="checkbox"/>	7.20 Pesque e Pague... <input type="checkbox"/>	
7.5 Bar... <input type="checkbox"/>	7.21 Piscina... <input type="checkbox"/>	
7.6 Campo de Futebol... <input type="checkbox"/>	7.22 Produção e/ou comercialização de produtos agropecuários... <input type="checkbox"/>	
	7.23 Programas Recreativos Próprios... <input type="checkbox"/>	

FONTE: CADASTUR (2016).

Este é o formulário que o meio de hospedagem deve preencher para realizar o cadastro, e há a opção 'Albergue' para escolha. Na figura 2, retirada do site de busca do Cadastur, mostra os Hostels de Curitiba que estão cadastrados como meios de hospedagem.

FIGURA 2 – HOSTELS CADASTRADOS EM CURITIBA COMO MEIOS DE HOSPEDAGEM – CADASTUR


[illegible]

FONTE: CADASTUR (2016).

Na figura 3 exemplifica um dos Hostels em Curitiba na categoria 'Albergue':

FIGURA 3 – EXEMPLO DE UM HOSTEL EM CURITIBA CADASTRADO COMO MEIO DE HOSPEDAGEM - CADASTUR

Institucional			
CNPJ:	15.871.828/0001-92	Cep:	80.430-200
Razão Social:	ALINE MOTTER - ME	Bairro:	Centro
Nome fantasia:	MOTTER HOME CURITIBA HOSTEL	Cidade:	Curitiba
Situação:	Em Operação	Uf:	Paraná
Representante legal:	ALINE MOTTER	Telefone:	(41)3209-5649
Certificado:	18.050612.20.0001-1	Email:	contato@motterhome.com.br
Endereço:	RUA DESEMBARGADOR MOTTA, 3574	Website:	



Serviços	
Características	Idioma(s)/Segmento(s) Turístico(s) Serviço(s) /Equipamento(s)
<p>Tipo de Meio de Hospedagem: Albergue</p> <p>Nº total de UHs:</p> <p>Nº total de leitos:</p> <p>Nº total de UHs acessíveis a cadeirantes:</p> <p>Nº total de UHs com acomodação para cão-guia:</p> <p>Nº total de UHs com telefone para surdos:</p>	

[<< Voltar](#)

FONTE: CADASTUR (2016).

Portanto, o Ministério do Turismo considera o Hostel (Albergue) como meio de Hospedagem enquanto cadastrado no Cadastur, porém essa mesma tipologia não era considerada na Lei de 2008, nem na Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) de 2010.

Em se tratando de estrutura organizacional do estabelecimento de hospedagem, segundo Petrocchi (2007, p. 28), “leva em conta o tipo de instalações, os recursos humanos e os equipamentos necessários para o seu funcionamento”. Além disso, segundo a Teoria Clássica da Administração² (1975, *apud* Petrocchi, 2007), são consideradas seis funções essenciais nas empresas: técnicas, comerciais, financeiras, contábeis, segurança e administrativas, conforme mostra o quadro 1.

QUADRO 1 - ESTRUTURAÇÃO DE UM HOTEL
Funções essenciais da empresa hoteleira

Funções técnicas	Funções comerciais	Funções administrativas
- recepção	- vendas	- planejamento
- governança	- marketing	- recursos humanos
- reservas	- promoção	- compras
- alimentos e bebidas	- relações públicas	- informática
- telefonia	- propaganda	- transporte
- eventos	- assessoria de imprensa	- almoxarifado
- entretenimento		- serviços gerais
- lavanderia		- controles operacionais
- serviços diversos		
Funções financeiras	Funções contábeis	Funções de segurança
- contas a receber	- contabilidade	- manutenção predial
- contas a pagar	- balanço patrimonial	- manutenção de equipamentos
- tesouraria	- apropriações de custos	- vigilância
- fluxo de caixa	- auditoria	- prevenção de incêndios
- aplicações financeiras	- estatísticas	- preservação ambiental
- captação de recursos	- contas a pagar/receber	
- orçamentos		

FONTE: Adaptado de PETROCCHI (2007).

O autor ainda salienta que o tamanho do empreendimento indicará as demandas de trabalho, servindo como orientação para o formato da estrutura organizacional. Portanto em um estabelecimento de menor estrutura, como um Hostel, o proprietário é o responsável por todas as funções essenciais demonstradas

² FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1975.

na tabela anterior, e possui muitas funções terceirizadas, como demonstra a estrutura abaixo de uma pousada (FIGURA 4), por exemplo. (PETROCCHI, 2007).

FIGURA 4 - ESTRUTURA DE UMA POUSADA



FONTE: Adaptado de PETROCCHI (2007).

Sobre a importância do elemento humano na atividade hoteleira Castelli (2000, p. 29) ainda cita que “a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como esse elemento humano está interagindo com os clientes”. Castelli (2000, p. 34) também salienta que segundo estudos “cerca de 70% dos clientes abandonam uma empresa devido ao mau atendimento”.

Um aspecto inerente à atividade hoteleira e peça fundamental para um bom relacionamento entre o meio de hospedagem e o cliente é o elemento humano, pois é do atendimento que vai depender o processo de acolhida do cliente, proporcionando uma visão positiva ou negativa do meio de hospedagem e consequentemente da cidade e do país, demandando a própria rentabilidade da empresa. (CASTELLI, 1998).

Exposto isso, se deve destacar, como citam Andrade, Brito e Jorge (2005) que o mercado, devido à diversidade das demandas e a competição entre estabelecimentos concorrentes na captação dos hóspedes, fez surgir, ao longo do tempo, diversos tipos de meios de hospedagem, com características próprias em função da sua localização, segmento de mercado para o qual foram conformados e

demanda para a qual estão voltados. Assim pode-se dizer que o Hostel é um desses tipos de estabelecimentos.

2.1.2 A história dos Hostels no mundo

Para compreender a definição desse tipo de meio de Hospedagem a Embratur³ (1987, *apud* Giaretta, 2003, p. 77) definiu Albergue da Juventude como um

[...] meio de hospedagem peculiar de turismo social, integrado ao movimento alberguista nacional e internacional, que objetiva proporcionar acomodações comunitárias de curta duração e baixo custo com garantia de padrões mínimos de higiene, conforto e segurança. (EMBRATUR, 1987, *apud* GIARETTA, 2003, p. 77).

Ainda sobre a definição de albergues da juventude Giaretta (2003, p. 78) afirma que “albergue da juventude é um meio de hospedagem alternativo, extra-hoteleiro e associativo que forma a maior rede de hospedagem econômica mundial”, e ainda salienta que se trata de um ambiente descontraído e proporciona a oportunidade de conhecer pessoas e criar amizades e ao mesmo tempo com conforto e gastando pouco. O público de albergues da juventude é basicamente jovem, mas não há limite de idade. (GIARETTA, 2003).

Porém no atual âmbito da hotelaria, é importante notar que os Hostels não estão mais intrinsecamente ligados ao turismo social, os Hostels em sua maioria são empresas privadas prestadoras do serviço de hospedagem. Além disso os Hostels oferecem muito mais serviços e facilidades aos hóspedes. Dessa forma, é notável que essa definição está defasada.

Com relação à definição de hospedagem alternativa Giaretta (2003) cita que se entende por

[...] meio de hospedagem não-convencional que complementa a oferta de leitos nos destinos turísticos, e tem como característica ser mais econômica que a hospedagem convencional, apresentando grande variação quanto sua prestação de serviços. É de propriedade de pequenos empreendedores e conta com um leque composto de: albergues da juventude, *camping*, acampamentos, residências estudantis, alojamentos esportivos, quartos em residência da população local, pousadas, ônibus-leito, estabelecimentos religiosos, alojamentos de clubes de campo etc. (GIARETTA, 2003, p. 64)

³ EMBRATUR. **Projeto albergues da Juventude**. Rio de Janeiro, 1987.

É importante ressaltar que, em sua concepção, os albergues da juventude (hospedagem alternativa), estão ligados ao Turismo Alternativo, que Cruz (2001, p. 6) define como “uma expressão criada para caracterizar modalidade de turismo que, do ponto de vista de seu objeto de consumo e da sua forma de consumo do espaço, se contrapõe ao chamado turismo de massa”.

Sobre o histórico desse tipo de meio de hospedagem, Giaretta (2003) comenta que desde a época medieval, estudantes viajantes buscavam acomodações e se instalavam em mosteiros. Artesãos e artistas também viajavam em busca de agregar conhecimento em seus ofícios e utilizavam hospedagem fornecida por associações e por volta do século XIX foram criadas acomodações para esses viajantes. (GIARETTA, 2003).

Em 1844 começaram a surgir diversas associações de cunho religioso que ofereciam acomodações econômicas, atividades culturais e esportivas, principalmente na Europa, e mais tarde, em 1884, surgem os primeiros albergues escolares para estudantes, por Guido Rotter, considerado o precursor do movimento alberguista. (GIARETTA, 2003).

Um importante marco segundo Giaretta (2003, p. 81) foi o surgimento do movimento Aves Migratórias que tinha como lema “o andar ao ar livre, em contato com os semelhantes” no início do século XX, sendo esse um dos principais objetivos dos Hostels na atualidade.

Outro marco importante foi a criação da Associação dos Escoteiros em 1907 e a Associação Bandeirantes em 1910, que foram muito relevantes para a criação do alberguismo, promovendo o contato com a natureza e caminhadas. (GIARETTA, 2003).

É importante ressaltar que todo esse processo ocorre em consonância com a evolução do Turismo, desenvolvimento das agências de viagens, hotéis, evolução dos transportes, como visto anteriormente, e que vai mudando as características dos tipos de clientes, mudando o processo de consumo e de escolha dos meios de hospedagem.

Conforme cita Giaretta (2003, p. 82) a “ideia dos albergues da juventude mundiais, denominados Youth Hostel até 1990, surgiu com o professor Richard Schirrmann [...] que tinha como método didático administrar aulas fora da sala”, segundo a autora isso o levou a imaginar que as escolas poderiam servir como alojamento nas férias, assim implantou o primeiro albergue da juventude e realizava

pesquisas sobre o assunto. Somente em 1912 o primeiro Hostel começou a funcionar em um castelo em Altena na Alemanha, que funciona até hoje, possuía na época dormitórios coletivos separados por sexo, banheiros coletivos e cozinha. (GIARETTA, 2003).

Mais tarde diversos albergues começaram a ser implantados na Alemanha, segundo Giaretta (2003, p. 83) “passando em 1914 para 535 unidades”. A expansão internacional foi incentivada por Schirrmann, sendo formado em 1919 um Comitê Central de Albergues da Juventude. (GIARETTA, 2003).

De acordo com Giaretta (2003, p. 83) em “1923 o alberguismo já era bastante reconhecido e recebia contribuições de governos, indústrias e simpatizantes”. E a autora ainda comenta que no final da década de 1920 se difundiu por toda a Europa. (GIARETTA, 2003).

Então segundo Giaretta (2003),

[...] em 1932, foi criada a International Youth Hostel Federation – IYHF (Federação Internacional de Albergues da Juventude), e a partir desse momento o movimento torna-se de fato internacional, com a entrada de diversos países. (GIARETTA, 2003, p. 84).

Entre os anos de 1960 e 1970, de acordo com Giaretta (2003, p. 85), com o grande crescimento do turismo no mundo, “houve um grande crescimento do movimento alberguista no mundo”.

Giaretta (2003) cita que em 1980 ocorreram grandes mudanças em decorrências dos avanços tecnológicos, com implantação do sistema mundial de reservas para os meios de hospedagem e da preocupação com a capacitação de profissionais atuantes da área, onde a América Latina teve grande participação em discussões sobre o assunto. (GIARETTA, 2003).

Conforme cita Giaretta (2003, p. 86) no período de 1989 a Federação Internacional já “contava com 60 associações no mundo e 6 mil albergues da juventude”. E no ano seguinte, a autora coloca que, após diversas reuniões entre envolvidos das associações no mundo inteiro, propondo maior desenvolvimento em tecnologias e divulgação da marca, esta foi alterada de *Youth Hostel* para a atual *Hosteling International*. (GIARETTA, 2003).

Ainda segundo Giaretta (2003, p. 87), em 1992 a Federação de Albergues da Juventude lançou “o sistema de reservas on-line, denominado *International Booking Networking* (IBN)”, assim o alberguista poderia ter a confirmação e

comprovação de sua reserva, com esse sistema passou a ser cobrado dos albergues um padrão de qualidade.

Foi criado então um guia internacional para os albergues, que tratava da importância do cuidado com a natureza, a água, economia de energia, uso de transportes não poluentes convidando os proprietários ao desenvolvimento sustentável. (GIARETTA, 2003).

A partir daí diversos outros modelos de padrões foram sendo incorporados pela Federação, de modo a criar uma rede de albergues com os mesmos padrões de qualidade. Além de diversos outros tipos de meios de hospedagem o Hostels que não eram associados à HI.

2.1.3 A História dos Hostels no Brasil

De acordo com a explanação de Giaretta (2003), os Hostels chegaram ao Brasil em 1961, após um casal de educadores cariocas Joaquim e Ione Trotta, que resolverem trazer a ideia para o País depois de terem visitado um albergue na França, em 1956. Então em 1965, foi instalado o primeiro Hostel brasileiro: "Residência Ramos", localizado no bairro de Ramos, no Rio de Janeiro. (GIARETTA, 2003).

Em 1971, “foi criada a Federação Brasileira de Albergues da Juventude [FBAJ], no Rio de Janeiro” segundo Giaretta (2003, p. 90) e logo o Brasil começou a ser cobrado na adaptação aos moldes internacionais. Tendo a FBAJ como objetivos:

[...] fomentar a implantação de desenvolvimento de albergues da juventude no Brasil, bem com divulgar sua rede mundial e cooperar com as Associações Estaduais de Albergues da Juventude, difundindo-a, buscando parcerias, sistemas de reservas, manter a qualidade de rede brasileira e participar dos encontros internacionais da Federação Internacional de Albergues da Juventude.

É filiada à Federação Internacional de Albergues da Juventude, que por sua vez, estabelece a política mundial da rede de albergues da juventude. Como organização nacional, faz o elo entre o movimento alberguista brasileiro e o internacional. (GIARETTA, 2003, p. 18).

Com o apoio da Embratur, registrado por Giaretta (2003, p. 93), como mais voltado para o cunho social, com a implementação, divulgação e disponibilização de verbas para alberguismo no Brasil na década de 1980, houve um expressivo desenvolvimento no país, que em parceria com a Federação, realizaram

treinamentos para melhor entendimento sobre os albergues. (GIARETTA, 2003, p. 93-94).

Nesse período a FBAJ elaborou um regulamento dos albergues da juventude, e tinha como principais itens:

- Os albergues da juventude são destinados à acolhida de jovens associados em viagens por período de curta duração;
- Destinam-se a aproximar jovens de todo o mundo e incentivar o turismo da juventude;
- Os albergues da juventude podem ser temporários ou permanentes, da cidade ou do campo. São considerados temporários aqueles que só funcionam nas férias ou em datas especiais, como festivais, congressos etc;
- Devem obedecer aos requisitos mínimos da federação internacional, sendo: sala de estar, dormitórios, banheiros com duchas, local para guardar bagagem, cozinha de alberguista. (GIARETTA, 2003, p. 94).

Giaretta (2003, p. 96) comenta que entre os anos de 1986 e 1987, ocorreu uma “grande divulgação” dos albergues da juventude. A Embratur em parceria com a FBAJ incentivou o trabalho dos albergues, tornando-os conhecidos em todo o Brasil, o que fez aumentar o número de albergues e alberguistas associados, de acordo com Giaretta (2003, p. 96), em São Paulo o número de usuários “passou de 600 sócios para 13 mil num período de um ano”. Além disso, Giaretta comenta que foram criadas associações estaduais de albergues da juventude, objetivando implementar novos albergues da juventude nos estados brasileiros e aumentar a demanda. (GIARETTA, 2003).

A década de 1990, de acordo com Giaretta (2003, p. 97) ficou marcada “pela consolidação do movimento” tendo as seguintes ações:

[...] modernização da rede nacional; elaboração de procedimentos e matriz de controle de qualidade dos albergues da juventude; elaboração do “Manual de abertura e operação de albergues da juventude”, determinando os padrões mínimos de qualidade; cursos de capacitação para inspetores de qualidade; gestão de albergues da juventude; participação do Brasil em encontros internacionais; implantação do sistema internacional de reservas; consolidação dos sistemas estaduais de reservas, entrada do alberguismo na área da internet, com reservas, páginas de divulgação; maior enfoque aos cuidados com a natureza, tanto para alberguistas quanto para administradores de albergues da juventude, trabalhando educação ambiental com usuários e determinando procedimentos ambientais adequados nos aspectos de construção e operação [...] (GIARETTA, 2003, p. 97-98).

De acordo com Giaretta (2003, p. 99) em 1992 ocorre o “primeiro controle de qualidade” nos albergues da juventude brasileiros, e são excluídos “os que não atendem os padrões mínimos de qualidade”.

Naquela época já se via a necessidade de conformar produtos e serviços cada vez mais personalizados para atender os clientes cada vez mais exigentes e se colocar de maneira competitiva no mercado.

Houve essa necessidade de controle de qualidade pelo grande crescimento deste segmento no país, assim era necessário que, com a implementação do sistema de qualidade, todos os Hostels passassem por verificações para que a FBAJ pudesse garantir à seus hóspedes os padrões internacionais da rede.

Os albergues da juventude têm então um sistema de classificação adotado pela FBAJ, em “três categorias: muito bom, bom e regular, dependendo da pontuação”. (GIARETTA, 2003, p. 100).

Mais tarde albergues mais modernos em infraestrutura são construídos, e em diversos estados do país, com maior fomento da internet. (GIARETTA, 2003).

Em 2010 houve um *boom* de Hostels nas cidades mais turísticas do país (Rio de Janeiro e São Paulo), mais tarde em 2012 outras cidades, em sua maioria capitais com considerável movimento turístico também tiveram um grande crescimento desse tipo de meio de hospedagem, dentre elas Foz do Iguaçu e Curitiba.

Atualmente, segundo dados do site da Hostelling International Brasil (2014), são “cerca de 3,7 milhões de associados, mais de 4 mil albergues em 70 países, 300 mil leitos e 34 milhões de pernites em todo o mundo, a *Hostelling International* contribui com US\$ 1,5 bilhão por ano para a economia do turismo mundial”. Ainda, segundo o site, esta “é uma entidade com normas de convivência, regulamento próprio, padrão internacional de atendimento e controle de qualidade estabelecido em todos os Hostels da rede”. (HOSTELLING INTERNACIONAL BRASIL, 2014).

Deve-se comentar que há diversos Hostels no mundo que não são associados à rede, por diversos motivos. Além disso, há diversos aspectos que devem ser salientados quando se tratando de Hostel, um deles é a hospitalidade, um aspecto muito valorizado pelos alberguistas.

2.2 CONCEITOS DE HOSPITALIDADE

Segundo Walker (2002, p. 4) a “ideia de hospitalidade é tão antiga quanto a civilização”, desde dividir um pão com um estranho de passagem até acomodar um estranho em sua casa. Segundo o mesmo autor a hospitalidade esteve ligada desde a antiguidade na Grécia e Roma e mais tarde na idade média, com estabelecimentos de alimentos e bebidas (tavernas) e de acomodações (estalagens). E segundo Serson (2000, p. 9) uma característica pertinente à hospitalidade é um “determinado local ou uma pessoa que é hospitaleira, [...] aquele que acolhe com satisfação os seus hóspedes”.

Sobre o conceito de hospitalidade, *The Joint Hospitality Industry Congress*⁴ (Assembleia Comum da Indústria da Hospitalidade) (1996, p. 13, *apud* LASHLEY E MORRISON, 2004, p. 3-4) a definiu como a “oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação longe do lar”. E segundo Lashley e Morrison (2004, p. 80) a acomodação de viajantes se torna uma atividade comercial associada à hospitalidade e mais tarde determinada como atividade econômica no contexto de serviço.

De acordo com Castelli (2006, p. 2) se analisado o conceito de hospedagem em uma linha do tempo, é possível notar que este se tornou “um negócio rentável na sociedade contemporânea, pouco restando daquela virtude altamente apreciada no passado longínquo [sic]”. O autor ainda elenca os princípios da hospitalidade do ponto de vista da hotelaria: segurança (acolhido); convivabilidade (se sentir à vontade como se estivesse em casa); cuidado ininterrupto (atenção) e coerência (harmonia em serviços e ambientes, que sejam condizentes), todos demonstram que os serviços devem ser prestados com gentileza e principalmente acolhida. (CASTELLI, 2006).

Portanto é possível notar que a hospitalidade se tornou um aspecto intrínseco dos meios de hospedagem, e é levado em consideração pelos proprietários dos estabelecimentos e se tornou muito relevante para os hóspedes.

Outro aspecto muito importante nesse cenário de prestação de serviços é o aspecto de qualidade.

⁴ JOINT HOSPITALITY INDUSTRY CONGRESS. **Hospitality into the 21st Century:** a vision for the future. 1996, London.

2.3 CONCEITOS DE QUALIDADE

O conceito é usado de formas diferentes, com uma variedade de significados. Não existe um conceito único de qualidade. Várias ciências (filosofia, economia, marketing, produção) elaboram conceitos sobre qualidade, cada uma delas enfatizando aspectos que lhes são próprios. A razão é que muitos fatores devem ser levados em consideração ao se julgar a qualidade de qualquer desempenho. (SERRA, 2005).

Ao abordar a qualidade com foco em serviços Wanderley (2004) afirma que há dificuldade em se estabelecer um conceito objetivo, uma vez que clientes podem reagir de diferentes maneiras em relação a mesmos serviços, enfatizando assim a característica subjetiva sobre a qualidade dos serviços.

A qualidade é formada por diversas variáveis que estão relacionadas ao atendimento das necessidades e desejos dos clientes, portanto não pode ser definida por um único conceito, podendo ser considerada: “a relação entre o que se espera obter e o que é recebido, pagando o preço adequado pelo que foi ofertado (BARROS; HARTENTHAL, 2003).

Segundo a Equipe Grifo (1994, p. 5) “o conceito de qualidade depende da percepção de cada um, sendo, portanto, função da cultura do grupo que se considera”. Ainda é elencado os aspectos percebidos de qualidade do ponto de vista do cliente e do fornecedor, que ajuda a entender o tema em foco:

Qualidade do ponto de vista do cliente:

- A qualidade de um produto está ligada a seu desempenho;
- A qualidade de um produto está ligada cumprimento fiel de especificações;
- A qualidade de um produto está ligada ao seu padrão de excelência em relação a um padrão mínimo exigido;
- A qualidade de um produto está intimamente ligada às condições de atendimento durante o processo de aquisição; o produto pode ser bom, mas o atendimento pode não ser;
- A qualidade de um produto deve ser avaliada a partir da análise da relação custo x benefício; a qualidade é proporcional à quantia que se pode pagar;
- A qualidade de um produto está ligada à sua tradição no mercado;
- A qualidade de um produto está ligada à segurança que ele traz;
- A qualidade de um produto está ligada à sua adequação de uso; o que é adequado para uns não é adequado para outros;
- A qualidade de um produto está ligada à totalidade de atributos e características especificadas, exigidas e esperadas.

Qualidade do ponto de vista do fornecedor:

- A qualidade está ligada à capacidade de levar a satisfação ao cliente;
- A qualidade está ligada à relação de custo x benefício; é importante elevar o nível de qualidade de um produto, mas a que custo, e qual o benefício que isto traz?

- A qualidade está ligada à observação do que o mercado quer, do que os concorrentes estão fazendo e do que é adequado aos clientes. (EQUIPE GRIFO, 1994, p. 5-6).

Portanto, de modo geral, a qualidade do ponto de vista do cliente se resume em adequação ao uso, e do ponto de vista do fornecedor a satisfação do cliente e essa relação entre eles é aproximada através do atendimento.

A Equipe Grifo (1994) ainda reitera que no início do século XX o que assegurava a qualidade dos produtos era a inspeção final, mas esse processo não assegurava a qualidade dos produtos pois não era possível testar todos os produtos e além disso dependia da percepção do inspetor, não sendo totalmente confiável. Então na década de 1930 foram criados métodos de amostragem e gráficos de controle de processos, em que a inspeção era feita por amostras, criando o controle de qualidade assegurada por controle. (EQUIPE GRIFO, 1994).

Durante a Segunda Guerra Mundial o material bélico deveria ser fabricado por diversas indústrias e era necessária a qualidade de todos os materiais, para tanto, foram criados requisitos mínimos que deveriam ser atendidos com relação à ações de planejamento e de sistemas, assim criando o sistema de garantia da qualidade. Porém esse sistema deve ser dinâmico e flexível, permitindo rápida adaptação para se adequar ao mercado. Assim os sistemas mais adequados seriam a gestão estratégica da qualidade, analisando as tendências do mercado, englobando a garantia, inspeção e controle da qualidade. (EQUIPE GRIFO, 1994).

O sistema de qualidade internacional é a série *International Standardization Organization* (ISO) que estabelece requisitos mínimos de garantia de gestão de qualidade que as empresas devem ter como compromisso com o mercado consumidor através das normas estabelecidas. A certificação do sistema de qualidade brasileira é realizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), são normas adaptadas à realidade brasileira pelas normas brasileiras NB-9000. (FLORES, 2002).

Segundo Flores (2002, p. 83) “os hotéis estão sujeitos à série ISO-9002 e ISO-9004-2”, na questão do controle de processos dos serviços oferecidos e a ISO-14000 que dispõe sobre as questões ambientais, e todos passam por auditorias.

De acordo com Petrocchi (2002) a partir do momento em que os hóspedes iniciam sua estadia nos hotéis, estes se tornam críticos o suficiente para avaliar a qualidade da organização, durante toda a hospedagem no hotel, portanto o sucesso

do empreendimento hoteleiro depende da impressão que o hóspede teve do local. Se tiver sido positiva, o meio de hospedagem conquistou a fidelização do cliente e a disseminação dessa experiência para outros hóspedes em potencial, entretanto, se foi negativa, o resultado será o contrário, colocando em risco a empresa.

Petrocchi (2007, p. 24) ainda salienta que a “hotelaria tem na qualidade uma premissa de planejamento”, e salienta que “em qualquer empreendimento a qualidade precisa prevalecer”, além disso, o autor afirma que a qualidade deve ser orientada pelos desejos dos hóspedes e que toda a equipe da organização deve buscar a qualidade e um processo de melhoria contínua sempre acompanhando as novas tendências do mercado.

Complementando, Manosso (2011) considera o treinamento um item indispensável para que os produtos e serviços sejam fornecidos com qualidade, e que o investimento em desenvolvimento de pessoas não pode ser considerado um custo, mas sim um investimento para o aumento da rentabilidade da organização.

Considerando os aspectos acima, é importante citar a ferramenta, (BERRY; PARASURAMAN; ZEITHAML, 1988) SERVQUAL se trata de uma escala de diversos itens, confiáveis e validados, que as organizações podem utilizar para melhor compreender as expectativas e percepções dos clientes, referentes aos serviços prestados, através de aspectos da qualidade.

Para que essa ferramenta fosse relacionada diretamente com Hotéis, Falces, Sierra, Becerra e Brino publicaram em 1999 um artigo com uma proposta inovadora, que visava avaliar a qualidade dos serviços prestados especificamente pelos hotéis, utilizando itens ligados diretamente à área avaliada, o HOTELQUAL (WU, 2012 e SALGADO, 20--).

Assim, a gestão da qualidade é representada por práticas administrativas que, através de um processo gerencial, garante a melhoria na prestação de serviços, bem como na competitividade e sucesso do empreendimento. Esse processo coloca como fator central e fundamental os recursos humanos, e tem como resultado bens e serviços agregados da qualidade, conforme exigido pelo consumidor. (CASTELLI, 2002; BUADES, 2001).

Além de a qualidade estar presente no mercado hoteleiro, conforme demonstrado, é um importante conceito no que se refere ao Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem, que é um, dos vários sistemas de controle de qualidade, da verificação do que está sendo oferecido e de que forma está sendo

oferecido aos hóspedes, de modo a orientar os clientes quanto aos serviços oferecidos. (FLORES, 2002).

Dessa forma, se demonstra a classificação de meios de hospedagem de acordo com a sua evolução e importância.

2.4 A EVOLUÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

A classificação hoteleira de acordo com o número de estrelas se originou nos países europeus, e foi implantada no Brasil sob administração do Instituto Brasileiro de Turismo e posteriormente pela Empresa Brasileira de Turismo (Embratur), que foi baseada na classificação de diversos países. (DUARTE, 1996).

Nos Estados Unidos, de acordo com Walker (2002, p. 93) a classificação não é formal, é definida de acordo com o proprietário, baseado nos preços das diárias. Porém a Associação Automobilística Norte-Americana (American Automobile Association – AAA), realiza a classificação diamante e a Mobile Travel Guide a classificação em estrelas, ambos para hotéis do Estados Unidos, Canadá, México e Caribe. (WALKER, 2002).

De acordo com Castelli (2006), sobre a necessidade da classificação, a partir da década de 1960, quando o turismo alcançava proporções mundiais, os governos passam a exercer um poder maior sobre as atividades inerentes ao turismo, e uma delas é essencialmente os meios de hospedagem, visando assegurar aos clientes a qualidade dos serviços oferecidos, e se viu a necessidade da implementação da classificação dos meios de hospedagem, para que o cliente tivesse o poder de escolha antecipada dos serviços que gostaria de receber. Porém Castelli (2006) também salienta que a não existência de uma classificação internacional prejudica no desenvolvimento da questão, pois há diversos tipos de classificação mundiais, um hotel cinco estrelas em um país não corresponde a essa classificação em outro, por exemplo.

A classificação também foi criada pela razão da existência de diferentes tipos de hotéis, pela diversidade da demanda e competitividade entre os estabelecimentos de meios de hospedagem. (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2005).

Nesse mesmo cenário, outras vantagens são identificadas para a utilização da classificação hoteleira. Sendo elas a possibilidade de informar ao cliente quais as

ofertas inovadoras do empreendimento, de diferenciar os hotéis através das políticas, de exercer uma carga tributária de acordo com a sua classificação, de regulamentar as taxas, bem como de orientar a modernização dos empreendimentos de acordo com a sua categoria. (ECC-NET, 2009).

Com relação aos objetivos da classificação, Andrade, Brito e Jorge (2005, p. 45) comentam que a classificação “pretende informar ao público os níveis de conforto; os preços e os serviços oferecidos; orientar os investidores e empresários; constituir instrumento de política de incentivo às atividades turísticas, etc”. Castelli (2006) elenca que os objetivos da classificação servem para orientar:

- a sociedade em geral: sobre os aspectos físicos e operacionais que vão distinguir os diferentes tipos e as categorias de meios de hospedagem;
- aos consumidores: para que possam aferir a compatibilidade entre qualidade oferecida e preços praticados pelos meios de hospedagem de turismo;
- aos empreendedores hoteleiros: sobre os padrões que deverão prever e executar em seus projetos, para obtenção do tipo e da categoria desejados;
- o controle e a fiscalização: sobre os requisitos e padrões que deverão ser observados, para manutenção da classificação. (CASTELLI, 2006, p. 19).

Neste contexto, Beni (2004) diferencia os meios de hospedagem levando em conta sua localização, estrutura, serviços oferecidos, público alvo, dentre outras características relevantes. Além dessa, outra classificação bastante utilizada no Brasil, vem sendo discutida pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, há mais de 30 anos. Ela foi aprovada em 2001, considerando regulamentos gerais e oficiais a esse respeito e leva em conta seis diferentes classificações, representadas por estrelas, e levam em conta a sofisticação do empreendimento e os serviços prestados (ROMÃO, 2002).

Castelli (2006) complementa que os hotéis podem ser classificados pelas seguintes modalidades:

- a) autoclassificação: cada estabelecimento se autoclassifica ou se autodenomina;
- b) classificação privada: é feita por organizações oficiais privadas. A Associação Nacional de Hotéis, por exemplo, estabelece os critérios pelos quais se fundamenta a classificação a classificação hoteleira. Cada estabelecimento procura enquadrar-se seguindo basicamente esses critérios;
- c) classificação oficial: essa classificação é implantada pelas autoridades governamentais que enquadraram estabelecimentos hoteleiros dentro de critérios e requisitos predeterminados, como tem acontecido para o caso brasileiro [...]. Há países que possuem uma classificação hoteleira oficial, sem, entretanto, exigirem dos estabelecimentos particulares que se

enquadrem nessa classificação. Porém, só dirigem seus incentivos e reconhecimentos aos hotéis enquadrados naquela classificação. Outros países, contudo são mais rígidos, somente permitem a implantação de estabelecimentos hoteleiros mediante o preenchimento de uma série de requisitos, entre eles: aprovação de projetos, aceitação de fiscalização das atividades, controle de preços, das instalações e da qualidade dos serviços;

d) classificação por marcas: existe também a possibilidade de os meios de hospedagem serem classificados pelas marcas. Cada marca visa atingir segmentos específicos de mercado. É o que tem feito o grupo Accor com as marcas Sofitel, Mercure, Novotel, Ibis, Fórmula 1 e Parthenon. Nada impede que essas marcas sejam também enquadradas na classificação oficial;

e) classificação por preços: os hotéis podem também ser classificados pelos preços praticados. Nesse caso, identificam-se duas grandes categorias: os hotéis econômicos e os de luxo;

f) classificação por função: integram os hotéis categorizados por função: convenções, negócios, lazer;

g) classificação por localização: a localização tem sido usada como um dos critérios para classificar os hotéis, ou seja: centrais (localizados nas áreas urbanas centrais), aeroportos (localizados nas imediações dos aeroportos), industriais (localizados nas áreas industriais) e de trânsito (localizados ao longo das rodovias). (CASTELLI, 2006, p. 19).

De acordo com Duarte (1996) o Brasil, antes de começar a utilizar o sistema de classificação oficial, liberava que os empreendimentos estabelecessem seus preços e símbolos de classificação próprios. Segundo Menezes e Silva (2013) a primeira classificação oficial foi implantada na década de 1970, porém os requisitos foram estabelecidos destinando 70% para aspectos estruturais e somente 30% para requisitos de serviços, como demonstra Duarte (1996):

Aspectos construtivos/equipamentos – Levaram em consideração áreas mínimas para dependências como: unidades habitacionais, áreas destinadas ao *check-in* e *check-out*, guarda-bagagens, portaria, elevadores quando em prédios com mais de quatro andares, sala de estar, circulação, restaurantes, tipo de acabamento do prédio, etc.

Instalações e equipamentos – Avaliavam as instalações e equipamentos existentes em unidades habitacionais, área de alimentos e bebidas (A&B), além de outras áreas; avaliavam ainda os tipos de climatização, comunicação, mobiliário, etc.

Serviços – Atribuíam-se pontos em função do número de empregados por setor e total do hotel; avaliava-se a melhor qualidade dos serviços atribuindo pontos por número de funcionários treinados pelo SENAC ou com experiência superior a cinco anos, a troca de roupas de cama, mesa e banho, etc. (DUARTE, 1996, p. 26).

Segundo Duarte (1996), houve muita discussão acerca dessa classificação e esta foi revogada em 1996 pela sua baixa credibilidade após tantos anos em vigor e por atribuir pouca importância aos serviços, os estabelecimentos hoteleiros que tinham, até então, sua qualificação baseada nessa classificação tiveram que devolver seus certificados e placas de certificados. Os estabelecimentos também tinham a obrigação de continuar preenchendo a Ficha Nacional de Registro dos

Hóspedes e o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) ao órgão competente. (DUARTE, 1996).

Então em 1998 a Embratur (1998) estabelece um novo sistema de classificação de meios de hospedagem, pela Deliberação nº 367, em que a avaliação será realizada por intermédio do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), comparado por Duarte (1996), com a classificação anterior:

QUADRO 2 – COMPARAÇÃO SISTEMA ANTERIOR COM SISTEMA RECÉM-APROVADO EM 1998.

Abreviatura	Tipos anteriores	Abreviatura	Tipos aprovados
H	HOTEL	H	HOTEL
HR	HOTEL-RESIDÊNCIA		
HL	HOTEL DE LAZER	HL	HOTEL DE LAZER
P	POUSADA	P	POUSADA
HT	HOSPEDARIA DE TURISMO	HH	HOTEL HISTÓRICO

FONTE: Adaptado de DUARTE (1996).

Em que, H – estabelecimento comercial de hospedagem, oferecendo serviço completo de alimentação, banheiro privativo, passam a fazer parte desse grupo os antigos hotel-residência; HR – são os apartamentos-residência (*apart-hotel, flat*); HL – possui serviços e equipamentos de lazer e repouso adequados a sua especial localização, ainda segundo a nova classificação aprovada, atribui a necessidade de localização fora do centro urbano; P – instalado em edifício de valor histórico ou de significação regional ou local, que alugue ocupação temporária, quartos, apartamentos ou suítes, a nova descrição restringe a localização em ponto de atração turística, e que ofereça hospitalidade, ambiente simples e acolhedor; HT – oferece quartos simples, enquadrado na nova descrição como pousada; HH – instalando em prédio de valor histórico ou de significação regional ou local, reconhecido pelo Poder Público. (DUARTE, 1996).

A classificação segundo Castelli (2000) inclui as seguintes categorias:

QUADRO 3 - CATEGORIAS DO SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE 1998

CATEGORIA	SÍMBOLO	TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (A QUE SE APLICAM AS CATEGORIAS)			
Luxo Superior	★★★★★	H	HL	HH	
Luxo	★★★★	H	HL	HH	
Standard Superior	★★★	H	HL	HH	P
Standard	★★	H	HL	HH	P
Simples	★	H	HL	HH	P

FONTE: Adaptado de CASTELLI (2000).

Castelli (1998, p. 38) ainda acrescenta os seguintes tipos: M – Motel – aluga quartos mobiliados, com serviço de alimentação e que estão situados à margem das rodovias, fora da zona urbana dispondo de estacionamento; PA – Parador – quartos com banheiro privativo e serviço de alimentação, localizado na zona urbana da cidade, dispondo de estacionamento; HO – Hospedaria de Turismo – hospedagem com serviços parciais de alimentação, com aluguel de quartos ou vagas, com banheiros privativos ou coletivos, com banheiros coletivos ou privativos; e AT – Albergue de Turismo – estabelecimento de hospedagem com serviço de alimentação parcial, no qual se alugam quartos e dormitórios coletivos, possuindo banheiros coletivos, asseguradas as condições mínimas de higiene e conforto.

Em 2002 a Embratur, em parceria Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis (ABIH) elaboraram um novo sistema de classificação por meio da Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002, junto com a elaboração do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem. (PETROCCHI, 2007). Essa ação tinha como objetivo desenvolver a indústria hoteleira, classificando, categorizando e qualificando os meios de hospedagem no Brasil, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento oferecidos. (PETROCCHI, 2007).

Petrocchi (2007) ainda demonstra a nova classificação:

QUADRO 4 – CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM 2002

Categoria	Estrelas
Super Luxo	★★★★★ SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★★
Turístico	★★★★
Econômico	★★★
Simples	★

FONTE: Adaptado de PETROCCHI (2007).

A Embratur (2002) também coloca como obrigatório o preenchimento da Ficha Nacional de Registro dos Hóspedes (FNRH) e o Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) pelos meios de hospedagem. Segundo Menezes e Silva (2013, p. 3), tal informação “resulta em dados importantes tanto para as políticas do próprio estabelecimento quanto para as políticas estaduais e nacionais”.

Também foi criado o Conselho Técnico Nacional, com o intuito de coordenar e supervisionar a implantação e o funcionamento do sistema. Contudo, conforme citam as autoras, essa classificação teve pouca repercussão no mercado, por não contemplar aspectos da diversidade hoteleira brasileira e por ser de adesão voluntária. (MENEZES; SILVA, 2013).

Portanto, devido às críticas que esse sistema recebeu e à baixa adesão pelos meios de hospedagem, esse sistema foi revogado em 2008. (MENEZES; SILVA, 2013).

Assim, visando melhorar a qualidade de serviços oferecidos nos eventos internacionais que o Brasil receberia em 2014 (Copa do Mundo FIFA) e em 2016 (Jogos Olímpicos), e visando projetar um novo posicionamento do país no cenário turístico internacional, o Ministério do Turismo (MTUR), através da realização de oficinas, consultas públicas, um estudo de caso em 24 países e avaliações em 26 estabelecimentos de hospedagem voluntários, representando as 5 regiões do país, elaborou em conjunto com o Inmetro, o novo Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem, vigente desde então. (MENEZES; SILVA, 2013).

Esse sistema foi sancionado pela portaria nº 100, de 16 de junho de 2011, e estabelece o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), e também cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass), com o objetivo de informar e orientar o mercado turístico e os consumidores, de forma a garantir maior segurança ao consumidor e contribuir para criar um referencial sólido para o mercado. Este sistema é baseado em três requisitos gerais: infraestrutura, serviços e sustentabilidade (Apêndice 1), e adota a simbologia de estrelas (variando de uma a cinco). (BRASIL, 2011).

O novo sistema é formado por 270 itens, sendo que os empreendimentos devem cumprir 100% dos requisitos mandatários e pelo menos 30% dos eletivos, além disso, é obrigatório que o meio de hospedagem esteja cadastrado devidamente no Cadastur (Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo). (BRASIL, 2011).

Segundo a Cartilha de Orientação Básica do SBClass (Brasil, 2010, p. 9), o sistema classificação foi instituído “como estratégia para promover e assegurar a sua competitividade em um mercado global altamente disputado”. Além disso, coloca o SBClass como “importante mecanismo de comunicação com o mercado e o modo mais adequado para o consumidor escolher quais meios de hospedagem deseja utilizar”.

Classificação definida por (FIGURA 5):

FIGURA 5 - SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM – SBCLASS



FONTE: MTUR (2010).

Menezes e Silva (2013) ainda descrevem as categorias dessa classificação:

- I - HOTEL: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;
- II - RESORT: hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;
- III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;
- IV - CAMA E CAFÉ: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;
- V - HOTEL HISTÓRICO: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais, citados no inciso aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.
- VI - POUSADA: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; e
- VII - FLAT/APART-HOTEL: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. (MENEZES; SILVA, 2013, p. 5).

A reformulação do sistema de classificação foi considerada indispensável para promover a competitividade nacional, se aproximando do padrão internacional, para atender adequadamente a demanda e satisfação dos futuros turistas. (MENEZES, SILVA, 2013).

E tem suas diretrizes pautadas nos seguintes requisitos:

Infraestrutura - vinculados às instalações e aos equipamentos;
Serviços - vinculados à oferta de serviços;
Sustentabilidade - vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações). (BRASIL, 2010, p. 10).

Conforme cita Knupp (2012, p. 8) “existe uma heterogeneidade entre diversos atores econômicos e sociais interessados na política pública de classificação”, entre eles: atores organizados em associações, clientes, empreendedores e demais.

Segundo Menezes e Silva (2013, p. 11), esse sistema “possibilita diferenciais na estrutura e em serviços oferecidos por cada meio de hospedagem, mesmo os classificados em igual tipo e categoria”, assim permitindo a valorização das vantagens e especificidades de cada meio de hospedagem.

Contudo, essa nova classificação vigente não engloba em nenhuma de suas categorias o meio de hospedagem Hostel, que, como já foi apresentado neste trabalho, é um importante segmento de meios de hospedagem crescente no país, por isso se evidencia essa proposta de pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Rampazzo (2005, p. 13) a palavra 'metodologia' tem origem grega (methodos + logia) que significa o "estudo do método", ou seja, trata-se de um conjunto de etapas que devem ser estudadas e investigadas a fim de alcançar determinado fim. A metodologia científica pode ser definida, de acordo com o mesmo autor, como a disciplina que ensina o "caminho", ou seja, as normas técnicas que devem ser seguidas na pesquisa científica. Corroborando com o assunto Gil (2008, p. 8) define método científico como "o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento".

Portanto serão apresentados, nesse capítulo os processos metodológicos realizados durante a pesquisa para se obter os resultados pretendidos. Para tanto, foi realizada uma explanação dos tipos de pesquisa, das técnicas de pesquisa e da coleta de dados, de modo a embasar os métodos propostos nesse projeto de pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

De acordo com Gil (2008, p. 26) pode se definir pesquisa como "o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico", e tem como objetivo "descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos". Ainda segundo a sua finalidade, pode ser voltada a pesquisa pura, baseada na busca do conhecimento ou a pesquisa aplicada que se utiliza muito da pesquisa pura, todavia sua finalidade está baseada na aplicação, utilização e consequências práticas do conhecimento. Por esse estudo ser uma proposta de pesquisa com aplicações práticas dos resultados obtidos, foi classificado como pesquisa aplicada.

Com relação aos níveis de pesquisa, ela pode ser denominada como estudos exploratórios, que segundo Gil (2008, p. 27), tem como finalidade esclarecer conceitos de forma a familiarizar-se com um assunto estudado e pouco explorado, assim envolvendo "levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso". A pesquisa descritiva de acordo com Gil (2008) possui como objetivo a descrição das características de uma determinada população, fenômeno ou de uma experiência. A grande contribuição das pesquisas

descritivas é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida, que pode ser adquirida através de questionários ou entrevistas elaboradas. Ainda relacionado aos níveis de pesquisa, a pesquisa explicativa Gil (2008, p. 28) determina como aquelas que “tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos”.

Neste estudo optou-se por utilizar uma pesquisa exploratória descritiva, ou seja, a utilização de características destas duas formas de pesquisa, pois se fez necessário ambas para este estudo, se utilizando das pesquisas bibliográficas, documentais, entrevistas e questionários.

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p.160) o levantamento bibliográfico “é o apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”, sendo uma indispensável fonte de informações. Para Gil (2008, p. 50) pesquisa bibliográfica é “desenvolvida a partir do material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

O levantamento documental de acordo com Marconi e Lakatos (2005) deve servir de suporte à investigação projetada, e os principais tipos de documentos são as fontes primárias (dados históricos, bibliográficos e estatísticos, entre outras) e as fontes secundárias (imprensa em geral e obras literárias).

3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

De acordo com Marconi e Lakatos (2005, p. 176) técnica é “um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou uma arte, á a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática”. Ainda complementa que para obtenção dos objetivos são utilizadas inúmeras técnicas.

Dentre as técnicas de pesquisa estão, segundo Marconi e Lakatos (2005): documentação indireta, documentação direta, observação direta intensiva e observação direta extensiva.

A documentação direta, de acordo com Marconi e Lakatos (2005), expõe o levantamento de dados, seja através de pesquisa documental (fontes primárias) ou pesquisa bibliográfica (fontes secundárias).

No caso da documentação direta constitui-se do levantamento de dados geralmente no local onde o fenômeno pesquisado ocorre, e engloba pesquisas de

campo, que podem ser qualitativo-descritivo, exploratório e experimental; ou de laboratório. (MARCONI; LAKATOS, 2005).

A observação indireta intensiva é realizada de acordo com Marconi e Lakatos (2005), através de observação e entrevista. Podem ser assistemática, quando espontânea; sistemática, quando estruturada e controlada; não-participante, quando o pesquisador não participa do fato; participante, quando o pesquisador se incorpora ao grupo pesquisado; individual, quando é realizada por um pesquisador; em equipe, pesquisado por um grupo; na vida real, registro de fatos à medida que forem ocorrendo; e em laboratório, para se descobrir ação e a conduta. (MARCONI; LAKATOS, 2005)

Com relação à entrevista, ainda no aspecto da observação indireta intensiva, é descrita por Marconi e Lakatos (2005, p. 197) como o “encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações sobre determinado assunto, mediante conversação de natureza profissional”, ou seja, é a obtenção de informações sobre o assunto a ser pesquisado com objetivo de averiguação de fatos, determinação de opiniões, de sentimentos, de planos de ação e conduta atual ou do passado. (MARCONI; LAKATOS, 2005).

Gil (2008, p. 109) define entrevista como a técnica em que o entrevistador se apresenta em frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação.”.

Há diversos tipos de entrevistas a serem utilizados: estruturada, quando há um roteiro pré-estabelecido; não-estruturada, liberdade do entrevistador para desenvolver questões, com perguntas abertas, realizando em uma conversa informal; e painel, entrevista realizada de tempos em tempos para estudar a evolução das opiniões. (MARCONI; LAKATOS, 2005).

E Marconi e Lakatos (2005) ainda demonstram a técnica de pesquisa de observação direta extensiva, que é a realizada através de questionário, que se constitui em um instrumento de coleta de dados com uma série ordenada de perguntas que podem ser com relação à sua forma: abertas, podem ser respondidas livremente pelo entrevistado; fechadas, com alternativas fixas que devem ser escolhidas pelo respondente; e múltipla escolha, perguntas fechadas que possuem diversas possíveis respostas. Com relação ao seu objetivo apresentam: perguntas de fato, referem-se a dados objetivos; de ação, referente à decisões tomadas pelo respondente; sobre intenção, averiguar o procedimento do respondente em

determinada circunstância; opinião, parte básica da pesquisa; e perguntas-teste. (MARCONI; LAKATOS, 2005).

Desse modo, a pesquisa exploratória bibliográfica foi necessária para o desenvolvimento dos assuntos introdutórios desse estudo de acordo com autores que já trataram dos temas envolvidos, como uma proposta nova não houve delimitação do tema principal desta pesquisa, portanto foi feito o estudo de todos os temas envolvidos: Meios de Hospedagem, Hostels e Classificação de Meios de Hospedagem.

De acordo com Gil (2008), é necessário realizar um levantamento dos integrantes da população analisada, através de uma amostra, que é tomada como objeto de investigação, pela impossibilidade de investigar toda a população com relação à pesquisa. Neste trabalho foi realizada essa abordagem de pesquisa, portanto a amostra se caracterizou como não probabilística por depender unicamente dos critérios do pesquisador, e foi caracterizada por três grupos: Grupo 1: funcionários da *Hostelling International* em Curitiba; Grupo 2: os proprietários de Hostels de Curitiba e; Grupo 3: hóspedes dos Hostels em Curitiba.

A amostra do Grupo 1 foi definida por proximidade, já que a *Hostelling International* (HI) possui 4 Associações Estaduais - com escritórios físicos no Brasil - e uma dessas localizada em Curitiba/PR: Associação Paranaense de Albergues da Juventude.

Com relação ao grupo 2, para delimitar a pesquisa, o grupo foi definido tomando os Hostels da cidade de Curitiba listados no site do *HostelWorld* (13), uma das mais reconhecidas plataformas de reservas exclusiva para Hostels. Dentre os listados somente os denominados Hostels com mais de 20 avaliações (8), sendo considerados válidos para a pesquisa, foram abordados para a entrevista. Pelo pesquisador entender que um Hostel com menos avaliações ainda não é um empreendimento consolidado na cidade.

Para a amostra do grupo 3 (hóspedes), a intenção foi entrevistar uma parte da população de hóspedes considerando a quantidade total de leitos em Hostels de Curitiba. Foram contatados por telefone os 13 Hostels listados no site da *HostelWorld*, assim tendo o número de 431 leitos no total. De tal modo foi considerado que seria necessário que a pesquisa fosse realizada com 10% dessa população, ou seja, 43 respondentes.

Delimitando a amostra para os Hostels da amostra do grupo 2 (os 8 Hostels listados acima), que seriam os Hostels considerados válidos para a pesquisa. Assim tendo um número de 376 leitos válidos, da mesma forma necessitando de pelo menos 10% desse total de leitos para a pesquisa, seriam necessários 38 respondentes.

Se fez necessário o contato com o grupo 1 por questões de coleta de informações primárias e dados acerca dos aspectos gerais sobre os Hostels. A pesquisa se deu por meio de entrevista não-estruturada, com um roteiro de entrevista (Apêndice 1), com liberdade para coleta de informações através de perguntas abertas em uma conversa informal. O contato foi feito por e-mail e telefone, de acordo com a disponibilidade de atendimento e entrevista realizada mediante agendamento prévio.

A pesquisa relacionada ao grupo 2, seguiu a técnica de entrevista estruturada, com um roteiro de entrevista (Apêndice 2), realizada com proprietários dos Hostels da amostra. Com o objetivo de saber opiniões dos proprietários com relação à qualidade de meio de hospedagem praticada e à criação da classificação. O contato também foi feito por e-mail ou telefone, respeitando a disponibilidade dos proprietários e entrevista realizada mediante agendamento prévio.

Os proprietários/gestores dos Hostels que participaram da pesquisa foram: Curitiba Casa Hostel, Motter Home Curitiba Hostel, Knock Knock Hostel, Curitiba Backpackers Hostel, Expresso Curitiba Hostel e Social Curitiba Hostel. Dois dos Hostels que estavam na amostra, não foi possível o contato: Curitiba Hostel e Che e Lagarto Hostel.

A técnica de pesquisa aplicada ao grupo 3 foi através de questionários estruturados (Apêndice 3) aplicados pelo pesquisador. Constituído de questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, com perguntas de fato, de ação, sobre intenção e de opinião. Buscando conhecer a importância da classificação para este grupo e a opinião dos entrevistados. Esse grupo foi definido por acessibilidade ou por conveniência, em que o pesquisador seleciona os elementos à que tem acesso, em dois Hostels participantes do grupo 2 de Curitiba, e participação de forma voluntária. Considerando a amostra entre 38 a 43 respondentes, a pesquisa foi realizada com 43 hóspedes de dois Hostels de Curitiba.

É importante ressaltar que na aplicação das técnicas com os três grupos, foi necessário que o pesquisador expusesse a proposta deste trabalho, visando obter a opinião dos respondentes sobre o assunto, sem interferir na mesma.

A pesquisa em questão apresenta caráter qualitativo e quantitativo, pois consiste em uma forma de interpretar a realidade e de entender os fenômenos em questão, utilizando como base as opiniões e experiências dos envolvidos e participantes na pesquisa e também a possibilidade de mensurar as informações obtidas.

3.3 COLETA DE DADOS

Segundo Marconi e Lakatos (2009, p. 167) na coleta de dados é onde se inicia a tarefa de aplicação dos instrumentos elaborados e técnicas selecionadas a fim de coletar os dados previstos necessários para a pesquisa. Para tanto, foi necessário a elaboração dos instrumentos de coleta de dados para a pesquisa.

3.3.1 Construção do instrumento de coleta de dados

O levantamento de dados, conforme comentado anteriormente, se iniciou com as pesquisas bibliográficas. Posteriormente foram elaborados os instrumentos de coleta de dados (entrevistas e questionário) para os grupos de amostras.

O grupo 1 teve como técnica de pesquisa a entrevista, para tanto foi elaborado o roteiro de entrevista (Apêndice 1) com 5 perguntas que embasaram a pesquisa. As questões 1, 2 e 3 buscavam identificar os aspectos de gestão da qualidade e as políticas praticadas pela Associação, com o intuito de conhecer os critérios e para se iniciar a delimitação da pesquisa. A questão 4 era referente aos estudos sobre a demanda, a fim de conhecer o perfil do restante da amostra da pesquisa (grupo 3). E a questão 5 referente à disponibilização e exposição das informações e dados obtidos nessa entrevista.

Para o grupo 2, para a técnica de entrevista, também foi elaborado um roteiro (Apêndice 2) com 9 questões. As perguntas 1 e 2 eram relacionadas à caracterização do empreendimento, com o intuito de saber se já possuía um padrão de qualidade/classificação. A pergunta 3 para verificar o conhecimento do respondente acerca do assunto tratado, mas caso a resposta fosse negativa o

pesquisador o informou sobre o assunto. As perguntas 4, 5 e 6 apresentam o interesse em saber quais eram as ferramentas de controle da qualidade e direcionamento da demanda do estabelecimento, essa pergunta teve como objetivo informar o pesquisador sobre as atuais e principais ferramentas utilizadas pelos Hostels. As questões 7 e 8 eram relacionadas com a principal justificativa do trabalho, conhecer a opinião do empreendedor com relação à criação da classificação e qual a importância da mesma para seu empreendimento. Para respondê-las foi necessária a exposição da proposta deste trabalho ao entrevistado.

A questão 9 pedia que o entrevistado enumerasse por ordem de importância os requisitos a serem levados em consideração para uma classificação dentro da perspectiva de Hostel (atendimento; estrutura; facilidades e serviços; sustentabilidade; e limpeza). É deveras importante ressaltar que esses critérios foram elaborados buscando compreender a base dos requisitos do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) (Anexo 1), assim pretendendo sintetizar todos os aspectos levados em consideração na classificação, elencando os principais fatores base para melhor realização a pesquisa. Assim gerando informações que foram consideradas para os principais requisitos na criação dessa classificação proposta neste trabalho.

A técnica utilizada com o grupo 3 foi aplicar o questionário estruturado (Apêndice 3) pelo pesquisador, apresentando 7 perguntas, entre questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, com perguntas de fato, de ação, sobre intenção e de opinião. O cabeçalho e as questões 1, 2 e 3 estão ligados à caracterização do respondente (nome, nacionalidade, idade, gênero e e-mail para contato); qual a sua motivação de viagem naquela ocasião, que determinou questões relacionadas às necessidades daquele respondente naquela viagem; com que frequência costumava se hospedar em Hostels, de modo a saber qual a experiência do respondente com o meio de hospedagem Hostel, que orientou o pesquisador acerca da propriedade que o respondente tinha sobre o tema, qualificando a pesquisa; e se utilizava a internet na hora da escolha de um Hostel.

As questões 4 e 5, sobre o que o hóspede julgava ser mais importante no meio de hospedagem Hostel, indicaram ao pesquisador questões mais importantes em um Hostel sob a perspectiva do hóspede, assim gerando informações para os principais requisitos que foram analisados na criação da classificação.

O pesquisador, na questão 4, optou por utilizar 5 categorias que representam de uma maneira geral os critérios do SBClass, conforme Anexo 1: atendimento; estrutura; facilidades e serviços; sustentabilidade e limpeza. O entrevistado ainda tinha a possibilidade de sugerir outras opções caso achasse necessário. É deveras importante ressaltar que esses critérios foram elaborados buscando compreender a base dos requisitos do SBClass (Anexo 1), assim pretendendo sintetizar todos os aspectos levados em consideração na classificação, elencando os principais fatores base para melhor realização a pesquisa. Dessa forma gerando informações que foram consideradas para os principais requisitos na criação dessa classificação proposta neste trabalho.

E as questões 6 e 7, buscavam saber a opinião do respondente sobre a proposta deste trabalho, após a exposição do pesquisador sobre a criação da classificação.

Na questão 6 indagava-se sobre o conhecimento do entrevistado sobre algum tipo de classificação de meios de hospedagem, visando que o pesquisador também pudesse ter conhecimento sobre essa classificação, assim possivelmente estudando e utilizando como base essa classificação.

E a questão 7 questionava sobre a opinião do entrevistado acerca da criação da classificação e como isso poderia ajudá-lo, buscando atingir o objetivo geral da pesquisa sobre a importância da classificação.

Essas entrevistas e a aplicação dos questionários tinham como objetivo saber a importância e relevância da classificação de Hostel para os grupos entrevistados, principais atores da atividade turística, pretendendo assim atingir o objetivo geral da pesquisa. Dessa forma, esses instrumentos foram aplicados de maneira que o pesquisador não influenciasse na opinião dos respondentes.

É importante ressaltar que foram realizados os testes dos instrumentos de coleta de dados, que segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 205) indicam quais as melhorias a serem feitas, se o respondente entende as questões, linguagem correta, se há necessidade de mudança nas questões, tendo em vista seu aprimoramento e aumento de sua validade. Os autores também comentam que o teste deve ser aplicado à uma parte da população escolhida. Nesse caso, com 5 respondentes (3 brasileiros e 2 estrangeiros) no qual as melhorias foram identificadas e o roteiro de entrevistas para o grupo 3 foi atualizado previamente para que seguisse com as entrevistas.

3.3.2 Tabulação e interpretação de dados

Posteriormente à aplicação dos questionários e realização das entrevistas, os dados obtidos na pesquisa foram tabulados manualmente, já que as entrevistas foram pessoais e assistida/aplicada pelo pesquisador.

Após a tabulação das respostas do grupo 2, estas foram descritas discriminando cada questão em forma de texto. Colocando em evidência as afirmações relevantes à pesquisa comentadas pelos entrevistados, com trechos de suas respostas. As questões quantitativas foram traduzidas para porcentagens e destacadas no decorrer do texto.

Especificamente na questão 9, foi elaborado um quadro com as respostas dos entrevistados, para melhor entendimento dos resultados da pesquisa, em que o item que mais aparecia nas respostas foi considerado o resultado da reunião das respostas desse grupo.

Para o grupo 3 com perguntas relacionadas à caracterização do respondente e com questões fechadas e de múltipla escolha, os dados quantitativos foram traduzidos para porcentagens e foram elaborados gráficos para melhor visualização dos resultados. E a questão 4 também foi elaborado um quadro com as respostas dos entrevistados, para melhor entendimento dos resultados da pesquisa, em que o item que mais aparecia nas respostas foi considerado o resultado da reunião das respostas desse grupo.

Feito isso, foi realizada a análise comparativa das especificações tratadas pelos entrevistados da classificação com os requisitos do Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (Anexo 1), a classificação oficial vigente, assim realizando uma análise qualitativa de dados para que se pudesse esclarecer os requisitos pertinentes à classificação de Hostel, e assim ser realizada a proposta do projeto desta classificação.

Foi necessário a utilização de tabulação cruzada, que segundo Gil (2008, p. 159) é importante, pois foram analisados dois grupos de categorias (proprietários e hóspedes de Hostels), portanto, para que o fechamento da análise englobasse os aspectos pronunciados pelos dois grupos foi necessário o cruzamento dessas informações.

Utilizando o referencial teórico sobre meios de hospedagem para embasar esta análise, foram considerados as referências que evidenciaram a pesquisa e os resultados para a elaboração do projeto deste trabalho.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo será apresentada e descrita a análise dos resultados obtidos com a presente pesquisa, relacionados aos tópicos abordados ao longo do desenvolvimento do marco teórico. Esses resultados embasarão a elaboração da proposta do projeto de turismo, que será posteriormente abordado.

4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

A análise foi dividida entre os grupos analisados na pesquisa: grupo 1 – funcionários da *Hosteling International* (HI); grupo 2 – proprietários de Hostels de Curitiba; e grupo 3 – hóspedes de Hostels em Curitiba.

4.1.1 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 1

A entrevista foi realizada no dia 19 de maio de 2014 com duas funcionárias, em sua sede regional em Curitiba com o objetivo obter de maiores informações sobre os Hostels e sobre a Associação, de forma a conhecer as políticas e aspectos relacionados à gestão e controle da qualidade praticada pela Associação, buscando maiores conhecimentos sobre o tema.

Foi aplicado o roteiro de entrevista proposto (Apêndice 1), contendo 5 perguntas que buscavam alcançar o objetivo da entrevista.

Contudo, as informações mais pertinentes a este trabalho não puderam ser expostas pelas funcionárias ou as informações repassadas ao pesquisador não foram autorizadas a serem incorporadas como pesquisa ou embasamento para este trabalho, por motivos de sigilo das informações da Associação.

De qualquer forma, a entrevista foi de grande importância para desenvolver as ideias concernentes a este trabalho, bem como delimitar as questões de pesquisa e metodologia aplicados ao estudo.

4.1.2 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 2

As entrevistas aplicadas aos proprietários de Hostels foram realizadas no período de Julho a Agosto de 2014, e em setembro de 2016, com

proprietários/gestores de 6 Hostels participantes: Curitiba Casa Hostel (Hostel A), Motter Home Curitiba Hostel (Hostel B), Knock Knock Hostel (Hostel C), Curitiba Backpackers Hostel (Hostel D), Expresso Curitiba Hostel (Hostel E) e Social Curitiba Hostel (Hostel F). Dois Hostels que estavam na amostra, não puderam ser visitados por questões de disponibilidade dos proprietários/gerentes.

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado (Apêndice 2) com 9 perguntas aplicadas aos proprietários.

Na questão 1, relacionada a estrutura organizacional da empresa e qual a função do entrevistado, em todos os Hostels os entrevistados foram proprietários/sócios.

Com relação à pergunta número 2, se era ou não associado a *Hosteling International* (HI), todos os Hostels responderam que não eram associados, um proprietário ainda comentou que “seria bom ter uma associação que nos representasse, pois a HI no começo era pra ser como uma associação, mas na verdade ela age como uma rede de Hostels e são eles que escolhem quem vai ser associado, não são todos os Hostels que podem se associar”. Outra proprietária ainda reiterou, “no fim das contas não vale a pena pro Hostel se associar, por mais que eles auxiliem na gestão e planejamento a procura por parte dos hóspedes associados não é tão grande hoje em dia”.

Quando indagados sobre o conhecimento da classificação hoteleira vigente no Brasil (questão 3), 50% dos entrevistados tinham conhecimento da classificação. Quando não tinham o conhecimento sobre a classificação o entrevistador explanou sobre o assunto com o entrevistado.

A pergunta 4 era referente a gestão do controle da qualidade oferecida aos hóspedes. Todos os entrevistados comentaram que se baseavam em *feedbacks* online, através das plataformas de reservas e avaliações (pós-estadia) online. Em sua maioria foram citados os seguintes *sites*: HostelWorld, HostelBookers, TripAdvisor, Booking e Expedia. Alguns citaram outras formas de avaliação: avaliações orais (quando o hóspede às faz pessoalmente aos recepcionistas), caixa de avaliações no Hostel e envio de e-mail aos hóspedes perguntando sobre sua estadia. Dois proprietários ainda salientaram que utilizavam essas avaliações/informações para supervisionar o trabalho da equipe e fazer treinamentos para o *staff*.

Além disso, todos os Hostels afirmaram que respondiam as avaliações feitas pelos hóspedes no site do TripAdvisor, o mais visitado atualmente, tanto para expor seu ponto de vista, em caso de críticas negativas, quanto para agradecer um elogio/recomendação ou uma sugestão (críticas positivas). E faziam um esforço para responder os comentários também nos outros canais de avaliações, porém o que estava mais em evidência seria o site TripAdvisor.

Ainda sobre o controle da qualidade nos Hostels, uma das proprietárias afirmou que “é muito fácil percebermos se um hóspede está satisfeito com o serviço ou não, pois o atendimento em Hostels é mais informal e temos muito mais proximidade com os nossos hóspedes, esse também é o motivo de podermos oferecer um serviço mais personalizado e descontraído, já que a intenção é que o hóspede se sinta realmente como se estivesse em sua casa”. E ainda completou, “mas seria interessante ter um modo mais formal de controlar a qualidade oferecida aos hóspedes, principalmente que fosse revertida em treinamento para a equipe de uma forma mais qualificada”.

Quando indagados como realizavam o direcionamento da demanda (questão 5), todos os entrevistados declararam não ter exatamente uma política de direcionamento, mas que alguns critérios que já seriam intrínsecos aos Hostels se tornavam decisivos para a escolha do meio de hospedagem: preço (hospedagem mais econômica), informações e fotos relacionadas ao tipo do meio de hospedagem em todos os sites de reservas e sites dos Hostels, para que os hóspedes fossem informados em qual tipo de meio de hospedagem estava fazendo sua reserva.

Porém, somente esses critérios muitas vezes não eram suficientes e a demanda era direcionada de forma equivocada, assim não satisfazendo o cliente, assim sendo um ponto negativo também para o meio de hospedagem. Uma das proprietárias comentou que “é muito frequente ainda os hóspedes que não leem todas as informações dos sites e reservam um quarto compartilhado achando que está reservando uma suíte em um hotel, (...) fazem a reserva somente porque o preço é bem mais baixo que um hotel tradicional”. Dessa forma muitas vezes o Hostel precisava, em uma situação desconfortável, cancelar a reserva do hóspede e algumas vezes ainda reembolsar o pagamento antecipado por uma falha de comunicação com o cliente final.

A pergunta número 6 foi sobre a importância dos sites de avaliação para o empreendimento numa escala de 1 (pouco importante) a 5 (muito importante), 100% dos entrevistados consideraram como muito importante (5).

Quando questionados sobre a opinião acerca da criação da classificação proposta neste trabalho e no que contribuiria para o seu empreendimento (questão 7) todos os 6 entrevistados consideraram a proposta válida, por diversos motivos: considerarem um mercado crescente; para melhor direcionar a demanda relacionada ao perfil do hóspede; criar um mercado mais competitivo e justo; melhorar a qualificação dos Hostels; serviria como um parâmetro de comparação para Hostels e para hóspedes; para segmentar e discriminar os diversos tipos de meios de hospedagem; para um envolvimento maior com o poder público; melhor promoção dos Hostels; e enfatizar a importância de práticas sustentáveis.

Na questão 8, sobre o interesse em fazer parte da classificação proposta neste trabalho, 100% dos entrevistados responderam que sim, teriam interesse, mas ressaltaram que dependeria de como fosse desenvolvida, quais critérios seriam determinados, por exemplo. E reiteraram que seria necessário avaliar os benefícios da classificação para seus empreendimentos antes da adesão.

A questão seguinte (9) pedia que o entrevistado enumerasse em ordem de importância os requisitos a serem considerados para a criação de uma classificação dentro da perspectiva de Hostel. Assim, foi elencado com o requisito que mais aparece nas respostas como sendo o resultado da prioridade e de maior importância. O resultado segue demonstrado na tabela abaixo:

QUADRO 5 – RESPOSTAS DE PESQUISA DE REQUISITOS POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA SEGUNDO ENTREVISTADOS DO GRUPO 2

Hostel	1	2	3	4	5
A	atendimento	Estrutura	facilidades e serviços	sustentabilidade	limpeza
B	Estrutura	atendimento	facilidades e serviços	sustentabilidade	limpeza
C	Estrutura	sustentabilidade	atendimento	facilidades e serviços	limpeza
D	atendimento	facilidades e serviços	Estrutura	limpeza	sustentabilidade
E	Estrutura	atendimento	facilidades e serviços	limpeza	sustentabilidade
F	Estrutura	atendimento	facilidades e serviços	limpeza	sustentabilidade
	Estrutura	atendimento	facilidades e serviços	limpeza	sustentabilidade

FONTE: A autora (2016).

Conforme a tabela de requisitos elencada pelos proprietários dos meios de hospedagem respondentes, o principal requisito exposto pela maioria a ser levado em consideração foi a estrutura do Hostel, em segundo lugar o atendimento prestado aos hóspedes, terceiro lugar as facilidades e serviços que o Hostel oferece, em quarto lugar a limpeza dos espaços do estabelecimento e em quinto lugar as questões de sustentabilidade.

Além de seus próprios interesses, os proprietários também levaram em consideração àquilo que acreditavam, pela sua vivência e experiência, que seriam os critérios que os próprios hóspedes levariam em conta quando buscavam um meio de hospedagem Hostel.

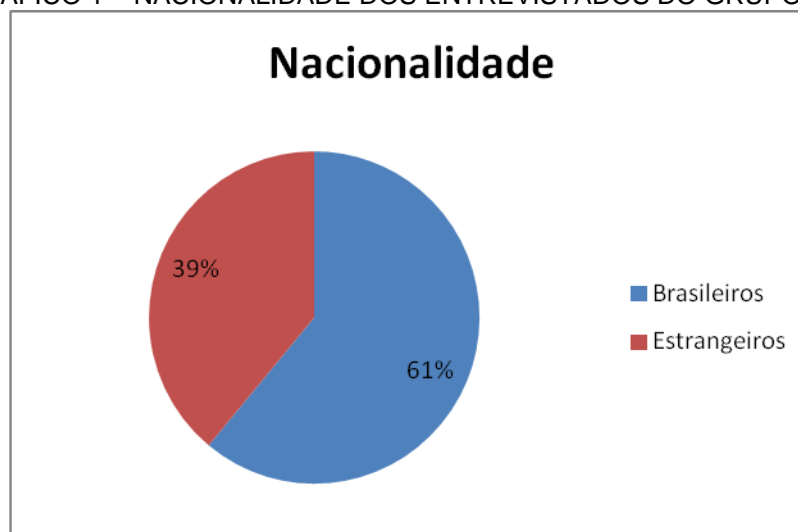
4.1.3 Apresentação de entrevista aplicada ao Grupo 3

Os questionários para esse grupo foram aplicados em 2 Hostels da amostra no período de Julho a Setembro de 2014, com 7 questões estruturadas.

Para se analisar as características dos respondentes, foi utilizado um cabeçalho a fim de obter a identificação e o contato do respondente (e-mail) para futuros questionamentos - se necessários - e as questões 1 e 2 também faziam parte da caracterização do respondente. As demais questões eram relacionadas à opinião dos respondentes sobre o assunto abordado.

Sobre a nacionalidade dos respondentes:

GRÁFICO 1 – NACIONALIDADE DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3



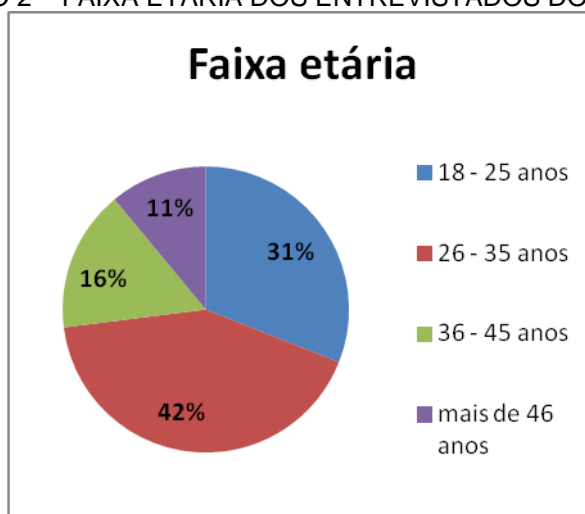
FONTE: A autora (2016).

Foram aplicados 43 questionários, 26 respondidos por brasileiros e 17 respondidos por estrangeiros. Em sua maioria entre os brasileiros foram entrevistados 11 paulistas (SP), 4 fluminenses (RJ), 3 gaúchos (RS), 2 paranaenses (PR), 2 brasilienses (DF), 1 catarinense (SC), 1 paraibano (PB), 1 mato-grossense (MT) e 1 baiano (BA).

Dos 17 estrangeiros, foram 4 franceses (FRA), 3 ingleses (UK), 2 alemães (GER), 2 americanos (EUA), 1 argentino (ARG), 1 uruguaio (URU), 1 australiano (AUS), 1 canadense (CAN), 1 mexicano (MEX) e 1 coreano (KOR).

Com relação à faixa etária dos entrevistados, em sua maioria, 42%, estavam entre 26 e 35 anos. Como demonstra o gráfico 2:

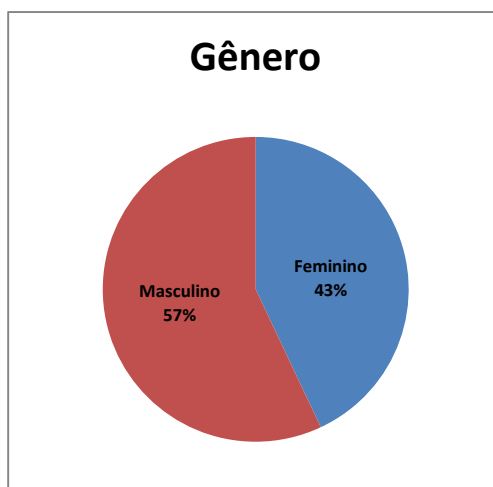
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3



FONTE: A autora (2016).

E com relação ao gênero dos entrevistados, 57% eram do sexo masculino e 43% do sexo feminino, conforme o gráfico:

GRÁFICO 3 – GÊNERO DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3

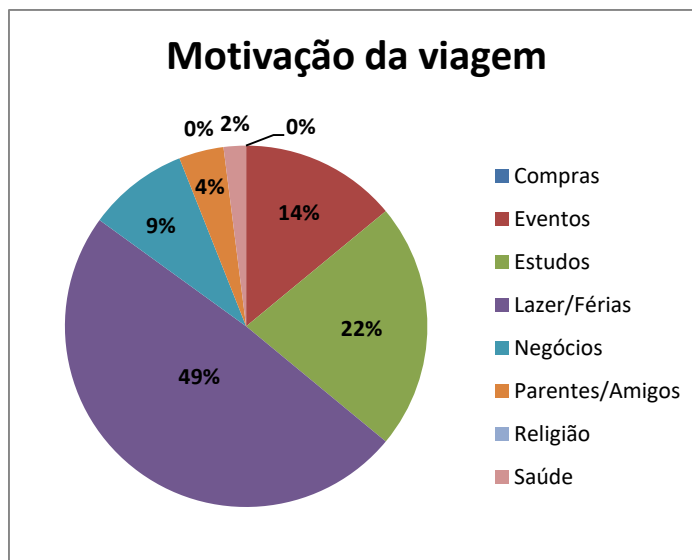


FONTE: A autora (2016).

A motivação da viagem é um importante indicador por informar as intenções e as expectativas do viajante/turista referente à viagem na qual respondeu a este questionário. Já que o viajante tem diferentes necessidades que variam de acordo com a motivação da sua viagem. Nesta pesquisa, 49% dos entrevistados eram motivados por viagem a lazer/férias. Em seguida viagem a estudos, 22%, logo depois com 14% viagem à trabalho. E 9% dos entrevistados tinham sua viagem motivada por negócios, 4% estavam em visita à parentes a amigos e apenas 2%, em

viagem relacionada à saúde. Nesta amostra nenhum respondente tinha sua viagem ligada às motivações de compras ou religião. Como demonstrado no gráfico 4:

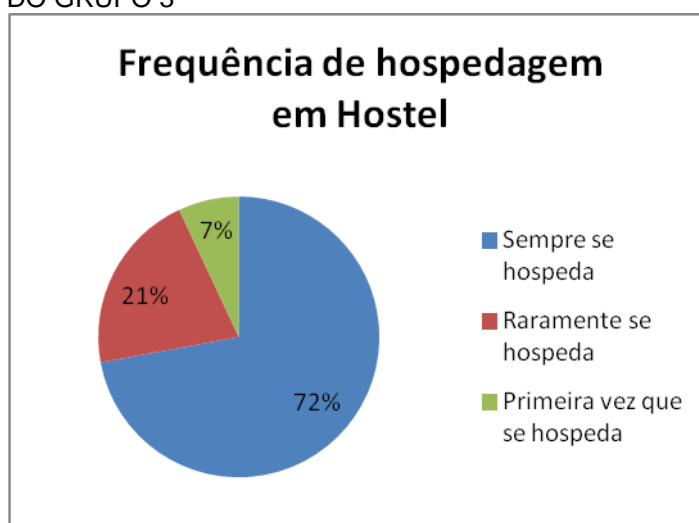
GRÁFICO 4 – MOTIVAÇÃO DA VIAGEM DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3



FONTE: A autora (2016).

Com relação à frequência de hospedagem em Hostel, conforme segue gráfico:

GRÁFICO 5 – FREQUÊNCIA DE HOSPEDAGEM EM HOSTEL DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3



FONTE: A autora (2016).

Dentre os respondentes, 72% sempre se hospedavam em Hostels, 21% raramente se hospedavam e 7%, nesta ocasião, era a primeira vez que se hospedavam em um Hostel. Esse é um relevante dado, pois é importante salientar

que hóspedes que se hospedam com mais frequência em Hostel, tem mais propriedade para opinar sobre esse tipo de meio de hospedagem, assim dando maior credibilidade à pesquisa aplicada, pois tem mais experiência e embasamento para responder as questões propostas no questionário, que orientaram a proposta de projeto deste trabalho.

Quando indagados se utilizavam a internet na escolha de um Hostel, 100% dos entrevistados responderam que sim. Sobre os *sítes* de pesquisa/reservas que costumavam utilizar os citados foram: TripAdvisor, Booking e HostelWorld. Além disso, ainda comentaram sobre outras formas que utilizavam para indicação de Hostels sem o uso da internet: indicação de amigos e guias de viagem impressos (Lonely Planet, Guia Quatro Rodas foram citados).

A questão seguinte pedia que o respondente enumerasse por ordem de importância os critérios que levava em consideração para a escolha de um Hostel. Dentre os critérios estavam: atendimento, estrutura, facilidades e serviços, sustentabilidade, limpeza e ainda uma questão de livre resposta, que não foi preenchida por nenhum dos respondentes por entenderem que outros fatores estavam intrínsecos aos critérios anteriormente já elencados.

É importante lembrar que esses critérios foram elaborados tendo como base os requisitos do SBClass (Anexo 1), assim pretendendo sintetizar todos os aspectos levados em consideração na Classificação, elencando os principais fatores base para melhor realizar a pesquisa.

Conforme demonstra quadro 6 apresentando a tabulação de respostas e os resultados da pesquisa.

QUADRO 6 - RESPOSTAS DA PESQUISA DE REQUISITOS POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA SEGUNDO ENTREVISTADOS DO GRUPO 3

CRITÉRIOS	RESULTADOS				
Atendimento	9	12	13	6	3
Estrutura	24	9	7	2	1
Facilidades e Serviços	6	19	9	5	2
Sustentabilidade	2	3	5	12	23
Limpeza	2	0	9	18	14
	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
Respondente	1	2	3	4	5
1	Atendimento	Estrutura	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade	Limpeza
2	Estrutura	Atendimento	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade	Limpeza
3	Estrutura	Sustentabilidade	Atendimento	Facilidades e Serviços	Limpeza
4	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Limpeza	Sustentabilidade
5	Estrutura	Atendimento	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade
6	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Limpeza	Sustentabilidade
7	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
8	Limpeza	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Sustentabilidade
9	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Facilidades e Serviços	Limpeza
10	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza	Facilidades e Serviços	Estrutura
11	Facilidades e Serviços	Atendimento	Estrutura	Limpeza	Sustentabilidade
12	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Sustentabilidade	Limpeza
13	Facilidades e Serviços	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
14	Atendimento	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade
15	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
16	Atendimento	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade
17	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Atendimento	Sustentabilidade
18	Estrutura	Atendimento	Limpeza	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade
19	Facilidades e Serviços	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
20	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
21	Limpeza	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Sustentabilidade

22	Estrutura	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade	Limpeza	Atendimento
23	Sustentabilidade	Facilidades e Serviços	Atendimento	Estrutura	Limpeza
24	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
25	Estrutura	Atendimento	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade	Limpeza
26	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade	Atendimento
27	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Limpeza	Sustentabilidade
28	Facilidades e Serviços	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
29	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Atendimento	Sustentabilidade
30	Estrutura	Sustentabilidade	Limpeza	Atendimento	Facilidades e serviços
31	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
32	Facilidades e Serviços	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza
33	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
34	Estrutura	Atendimento	Limpeza	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade
35	Atendimento	Facilidades e Serviços	Estrutura	Limpeza	Sustentabilidade
36	Sustentabilidade	Atendimento	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza
37	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade
38	Estrutura	Atendimento	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade
39	Facilidades e Serviços	Estrutura	Limpeza	Atendimento	Sustentabilidade
40	Estrutura	Atendimento	Sustentabilidade	Limpeza	Facilidades e serviços
41	Estrutura	Facilidades e Serviços	Sustentabilidade	Limpeza	Atendimento
42	Estrutura	Atendimento	Facilidades e Serviços	Limpeza	Sustentabilidade
43	Estrutura	Facilidades e Serviços	Limpeza	Atendimento	Sustentabilidade
Resultado	Estrutura	Facilidades e Serviços	Atendimento	Limpeza	Sustentabilidade

FONTE: A autora (2016).

Conforme demonstrado no quadro 6, a estrutura, facilidades e serviços e atendimento, aparecem significativamente entre os três critérios mais importantes na decisão de escolha do Hostel segundo os hóspedes, ainda sendo o mais importante a estrutura do Hostel. Foi o item mais escolhido pelos hóspedes por se tratar da principal motivação desse tipo de meio de hospedagem, pois é onde ocorrem as relações interpessoais entre os hóspedes, na estrutura compartilhada com todas as

facilidades que um Hostel apresenta que se difere de um hotel tradicional, onde o hóspede pode cozinhar, assistir TV junto com outros hóspedes e interagir, utilizar o gramado para diversas práticas, a sala de jogos para se divertir depois de uma cansativa viagem, enfim, são diversos os benefícios que essa estrutura traz aos hóspedes e o que os faz escolher por esse tipo de meio de hospedagem em detrimento dos tradicionais hotéis.

O atendimento em um Hostel é muito importante, porém, ainda é mais importante para os hóspedes que o Hostel realmente tenha uma ‘estrutura de Hostel’, para que seja possibilitada essa relação de interação uso livre do espaço pelos hóspedes. Se o atendimento estivesse em primeiro lugar na ordem de importância, pode-se sugerir que este poderia ser qualquer outro tipo de meio de hospedagem com um bom atendimento, um hotel por exemplo.

As facilidades e serviços que um Hostel oferece estão de certa forma ligadas com a estrutura e com o atendimento, são os extras que o estabelecimento oferece para complementar a estadia do hóspede, para ser além de simplesmente um meio de hospedagem com cama e banho. Esses serviços também se diferenciam, já que alguns Hostel podem oferecer determinados tipos de serviço dentro de suas condições, preço, entre outros aspectos.

Os critérios de limpeza e sustentabilidade também tiveram significativas enumerações na importância dos critérios, de forma que a limpeza (em quarto lugar) ficou a frente apenas por cinco respostas.

A sustentabilidade é um assunto muito importante, porém, de forma geral traz pouco interesse entre os empreendimentos, um possível motivo para esse desinteresse, conforme comentou uma das proprietárias “pode ser principalmente pois no Brasil essas formas de fomento pelo reuso, reciclagem, redução tem um conceito incrível, sobretudo relacionado a novas energias e sobre a água, porém ainda não são tão acessíveis para a construção”, outros proprietários comentaram achar muito interessante, e trabalham muito na questão do lixo e da água, na conscientização dos hóspedes, mas há uma grande dificuldade em realizar outras ações. E todo o valor investido em sustentabilidade, é revertido no valor das diárias, assim, em caso de investimento nesse setor acaba não valendo à pena para esses pequenos empreendimentos.

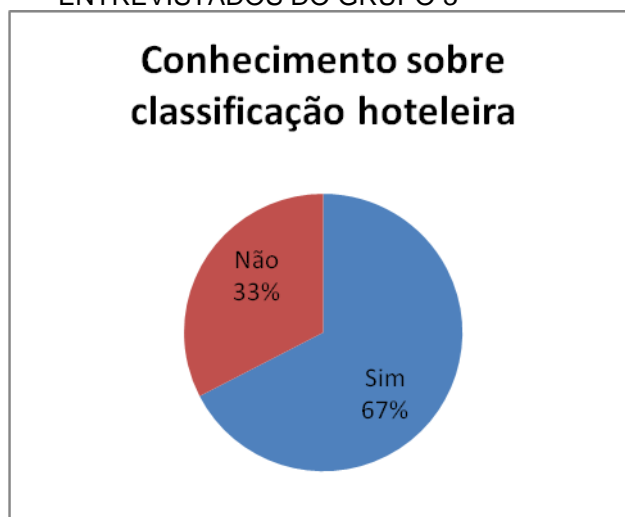
A limpeza é muito importante aos viajantes, porém os hóspedes de Hostels estão de certa forma acostumados em encontrar locais desse tipo de meio de

hospedagem não totalmente limpos, mas que “muitas vezes não é reflexo de uma má gestão, mas, como é um ambiente coletivo, todos os hóspedes também têm de fazer a sua parte para que o ambiente possa estar sempre em ordem”, comentou um entrevistado. Talvez por isso esteja entre os últimos citados.

Na questão seguinte sobre qual era o fator essencial de um Hostel para o respondente, podendo optar entre 6 respostas: interação/intercâmbio de experiências; personalização do atendimento; liberdade de uso do espaço; apenas um meio de hospedagem; não sabe dizer; ou outra opção de livre resposta, 46% dos entrevistados responderam que era a interação/intercâmbio de experiências, 33% dos entrevistados escolheram a personalização do serviço e 21% dos entrevistados disseram ser a liberdade de uso do espaço. Nenhum respondente optou pelas três últimas alternativas.

Relacionada à classificação de meios de hospedagem, a questão seguinte indagava sobre o conhecimento do respondente sobre algum tipo de classificação, as respostas conforme demonstra o gráfico 6:

GRAFICO 6 – CONHECIMENTO DA CLASSIFICAÇÃO HOTELERA DOS ENTREVISTADOS DO GRUPO 3



FONTE: A autora (2016).

A maioria dos respondentes conhecia algum tipo de classificação. Quando questionados sobre qual era a classificação e/ou como ela funcionava, 88% mencionaram as classificações de sites de avaliações/reservas na internet (TripAdvisor, Booking e HostelWorld) e 12% mencionaram as classificações por estrelas de alguns países que conheciam, mas não sabiam dizer ao certo como funcionava ou quais eram os critérios dessas classificações oficiais.

Quando indagados sobre validade da proposta deste trabalho, se poderia ajudá-los ou não, todos os entrevistados responderam sim e comentaram sobre o porquê, e como poderia ajudá-los: quando não tem nenhuma indicação, por exemplo, eles teriam outra fonte de informação; para encontrar um meio de hospedagem que mais se enquadrasse em determinado perfil de viajante, e que o meio de hospedagem tem grande importância na qualidade da viagem; ajudaria quando fossem pesquisar um meio de hospedagem que se encaixasse melhor dentro das necessidades de determinado viajante; para poder comparar as informações de vários Hostels; facilitaria o conhecimento do Hostel pelo viajante; qualificaria a oferta dos Hostels por aumentar a concorrência e assim melhorar a qualidade de estrutura e serviços oferecida aos hóspedes; e que seria interessante reunir essas informações de forma acessível aos viajantes.

Portanto assim se evidenciou a relevância desse projeto de turismo.

4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme já discutido nesse trabalho e como citam Andrade, Brito e Jorge (2005) os meios de hospedagem estão, a todo tempo, conformando novas estruturas, estabelecimentos, modelos de atendimento para se adaptar às necessidades da hotelaria atual e para a demanda para a qual estão voltados. E os Hostels demonstram um 'novo' nicho de mercado ainda não reconhecido nacionalmente.

A definição de Hostel apresentada neste trabalho (EMBRATUR, 1987) está defasada, além de a administração já não pertencer mais exclusivamente a rede associativa *Hosteling International*. Portanto foi conveniente instituir uma nova definição que compreendesse a particularidade desse tipo de hospedagem, para que a definição também pudesse constar na classificação de Hostels, proposta neste trabalho.

O Cadastur reconhece os Hostels como meios de hospedagem, que podem realizar seu cadastro nesse sistema e ter o certificado do seu estabelecimento. Portanto seria necessário uma revisão na Lei 11.771 de 2008 que não permite que um Hostel seja enquadrado nesse setor.

A parte disso, conforme a tabela de estruturação de um hotel (PETROCCHI, 2007), elencando as funções essenciais da empresa hoteleira, também são

englobados os Hostels, mas sem departamentalização dos setores. Porém exercendo todas essas funções descritas por Petrocchi (2007) dentro da empresa. Petrocchi (2007) ainda salienta que o tamanho do empreendimento é o que vai indicar as demandas de trabalho, e orientarão o formato da estrutura organizacional (PETROCCHI, 2007).

Sobre as considerações de Castelli (1998 e 2000), acerca do elemento humano na atividade hoteleira em questões relacionadas ao atendimento, deve-se notar, considerando os resultados das pesquisas, que os proprietários elencaram o atendimento como prioridade 2 e os hóspedes elencaram como prioridade 3. Sendo esse um elemento muito importante para os atores do turismo nos meios de hospedagem Hostel que foi levado em consideração para a proposta deste trabalho.

Nesse contexto também cabe ressaltar a importância da hospitalidade, que Castelli (2006) considera como a acolhida – segurança, atenção, cuidado, gentileza, simpatia – para que o hóspede se sinta à vontade, como se estivesse em casa. Elementos também salientados nas pesquisas com os hóspedes (APÊNDICE 3) sobre o fator essencial de um Hostel (QUESTÃO 5), sendo um ambiente que proporciona a interação e intercâmbio de experiências, com a personalização do serviço e a liberdade de uso do espaço. Para que os hóspedes se sentissem como em casa, também foi um dos pontos comentados pelos proprietários dos Hostels.

Segundo o que pode ser entendido como qualidade (EQUIPE GRIFO, 1994) juntamente com os resultados apresentados, todos os Hostels buscavam, através das ferramentas que lhes estão disponíveis, ou que podem conformar, para atender os requisitos de qualidade buscados por seus clientes (FLORES, 2002, p. 86). Da mesma forma, procuravam avaliar como essa qualidade está sendo percebida e entregue aos seus hóspedes assim buscando a satisfação do cliente. Igualmente, os clientes também buscam formas de conhecer previamente e avaliar posteriormente os Hostels quanto à qualidade dos serviços que estão sendo oferecidos.

Sobre o mesmo tema, conforme mencionado por Giaretta (2003) a partir de 1932 com a criação da Federação Internacional de Albergues da Juventude, e mais tarde em 1971, no Brasil, a criação da Federação Brasileira de Albergues da Juventude, foi o princípio de se pensar, em ambos em períodos, no fomento pelo desenvolvimento dos albergues estabelecendo padrões de qualidade para garantir padrões internacionais da rede e buscando melhor atender seus hóspedes, evidenciando a importância da proposta deste trabalho.

Com relação aos objetivos da classificação elencados por Castelli (2006) e Andrade, Brito e Jorge (2005), estes servem para orientar a sociedade em geral, aos consumidores e aos empreendimentos hoteleiros sobre as categorias de meios de hospedagem. A Cartilha de Orientação do SBClass (BRASIL, 2010) ainda salienta que a classificação foi instituída como estratégia de promover e assegurar a competitividade do mercado e para o consumidor escolher quais meios de hospedagem deseja utilizar, assim permitindo a valorização das vantagens e especificidades de cada meio de hospedagem (MENEZES E SILVA, 2013). Da mesma forma, a pesquisa apontou que os proprietários de Hostels tem interesse na classificação referente, pelos mesmos motivos, ainda destacando a qualificação e o direcionamento da demanda. E os hóspedes consideram a proposta válida, pois poderia auxiliá-los como fonte de informação.

Segundo os quadros de requisitos por ordem de importância (QUADROS 5 e 6) respondidos pelos proprietários e hóspedes de Hostels, foi realizado o projeto deste trabalho, levando em consideração os resultados da pesquisa.

5 PROJETO DE TURISMO

No presente capítulo foi exposto a proposta para o projeto de turismo, que consistiu na elaboração da categoria Hostel como proposta para inserção no Sistema Brasileiro de Meios de Hospedagem (SBClass).

A elaboração foi baseada nas cartilhas de requisitos do SBClass disponibilizada pelo Ministério do Turismo (Anexo 1), no qual elenca os requisitos para cada tipo de categoria existente (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Aparte-Hotel).

Para elaborar a categoria Hostel foi necessário criar uma definição desse tipo de hospedagem, baseado nas demais definições dos outros tipos de meios de hospedagem. Desta forma foram analisados os requisitos próprios de cada categoria já existentes (Anexo 1), e os requisitos inerentes ao tipo de meio de hospedagem Hostel, foram incorporados ao projeto, además foram criados mais requisitos que seriam exclusivos para esse tipo de meio de hospedagem complementando a classificação para Hostel.

5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO

O projeto consistiu na criação da categoria Hostel e de requisitos para a Classificação de Meios de Hospedagem tendo como base as cartilhas de classificação do SBClass (Anexo 1).

O projeto teve como intuito a proposta da inserção da categoria Hostel na Classificação já existente em vigor no Brasil (SBClass – MTUR 2011) como foi demonstrada no decorrer deste trabalho através das pesquisas realizadas.

O público alvo final deste projeto seria a sociedade em geral, já que beneficiaria os principais atores da atividade turística: o turista, a sociedade, o poder público e a empresa privada. Mais especificamente todos os frequentadores de Hostels, além de divulgar a categoria para outros clientes que costumam utilizar outros tipos de meios de hospedagem. A proposta seria a inclusão da categoria Hostel ao sistema pelo Ministério do Turismo (SBClass).

HOSTEL

Definição de Hostel: Meio de hospedagem com infraestrutura compartilhada por todos os hóspedes, para alojamento temporário com serviço de recepção, com ou sem alimentação, ofertados em sua maioria em quartos compartilhadas mediante cobrança de diária.

Para o tipo HOSTEL, estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a quatro estrelas (máximo).

O HOSTEL de determinada categoria deve atender a requisitos mandatórios mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade conforme elencados abaixo:

1 estrela:

ESTRUTURA
<ul style="list-style-type: none"> No mínimo um banheiro para cada 7 leitos em quartos compartilhados
<ul style="list-style-type: none"> Roupas de cama, edredom, travesseiro e cobertores extras inclusos
<ul style="list-style-type: none"> Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
<ul style="list-style-type: none"> Sala de estar com televisão
<ul style="list-style-type: none"> Acesso à <i>internet</i> nas áreas sociais
<ul style="list-style-type: none"> Quartos compartilhados com no máximo 15 camas
<ul style="list-style-type: none"> Cozinha compartilhada equipada para uso dos hóspedes
<ul style="list-style-type: none"> Banheiro compartilhado com 1,30 m²

SERVIÇOS
<ul style="list-style-type: none"> Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas
<ul style="list-style-type: none"> Programa de treinamento para empregados
<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las

SUSTENTABILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
<ul style="list-style-type: none"> Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem

2 estrelas:

ESTRUTURA
<ul style="list-style-type: none"> No mínimo um banheiro para cada 7 leitos em quartos compartilhados
<ul style="list-style-type: none"> Área de estacionamento
<ul style="list-style-type: none"> Roupas de cama, edredom, travesseiro e cobertores extras inclusos
<ul style="list-style-type: none"> Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
<ul style="list-style-type: none"> Sala de estar com televisão
<ul style="list-style-type: none"> Acesso à <i>internet</i> nas áreas sociais
<ul style="list-style-type: none"> Armário individual com chave/cadeado para cada hóspede
<ul style="list-style-type: none"> Quartos compartilhados com no máximo 14 camas
<ul style="list-style-type: none"> Cozinha compartilhada equipada para uso dos hóspedes
<ul style="list-style-type: none"> Banheiro compartilhado com 2,80 m²
<ul style="list-style-type: none"> Chuveiros com água quente

SERVIÇOS
<ul style="list-style-type: none"> Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas
<ul style="list-style-type: none"> Serviço de café da manhã
<ul style="list-style-type: none"> Serviço de guarda volumes na recepção
<ul style="list-style-type: none"> Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
<ul style="list-style-type: none"> Programa de treinamento para empregados
<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
<ul style="list-style-type: none"> Serviço de informações turísticas
<ul style="list-style-type: none"> Pagamento com cartão de crédito ou de débito

SUSTENTABILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
<ul style="list-style-type: none"> Medidas permanentes para valorizar a cultura local
<ul style="list-style-type: none"> Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem

3 estrelas:

ESTRUTURA
<ul style="list-style-type: none"> No mínimo um banheiro para cada 7 leitos em quartos compartilhados
<ul style="list-style-type: none"> Pelo menos um quarto e um banheiro acessível para pessoas com mobilidade reduzida
<ul style="list-style-type: none"> Minimercearia na recepção para compra de alimentos, bebidas e produtos de

higiene pessoal
• Adaptador de tomada à disposição sob pedido
• Disponibilização de pelo menos um computador com acesso à <i>internet</i> , para uso dos hóspedes
• Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% dos quartos
• Área de estacionamento
• Roupas de cama, edredom, travesseiro e cobertores extras inclusos
• Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
• Lavanderia compartilhada de uso comum
• Sala de estar com televisão
• Acesso à <i>internet</i> nas áreas sociais e nos quartos
• Armário individual com chave/cadeado para cada hóspede
• Quartos compartilhados com no máximo 12 camas
• Suportes e cabideiros em 50% dos quartos
• Cozinha compartilhada equipada para uso dos hóspedes
• Banheiro compartilhado com 2,80 m ²
• Chuveiros com água quente
• Espelho em 50% dos banheiros

SERVIÇOS
• Serviço de recepção aberto por 24 horas
• Serviço de café da manhã
• Serviço de guarda volumes na recepção
• Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
• Programa de treinamento para empregados
• Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
• Serviço de informações turísticas
• Pagamento com cartão de crédito ou de débito

SUSTENTABILIDADE
• Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
• Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
• Medidas permanentes para valorizar a cultura local
• Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
• Medidas permanentes de seleção de parceiros/fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade

4 estrelas:

ESTRUTURA
<ul style="list-style-type: none"> • No mínimo um banheiro para cada 7 leitos em quartos compartilhados • Pelo menos um quarto e um banheiro acessível para pessoas com mobilidade reduzida • Minimerceria na recepção para compra de alimentos, bebidas e produtos de higiene pessoal • Adaptador de tomada à disposição sob pedido • Disponibilização de pelo menos um computador com acesso à <i>internet</i>, para uso dos hóspedes • Uma mesa com cadeira em 100% dos quartos • Sala de jogos • Camas com iluminação própria, e ponto de energia possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais • Secador de cabelo à disposição sob pedido • Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% dos quartos • Área de estacionamento • Roupas de cama, edredom, travesseiro e cobertores extras inclusos • Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional • Lavanderia compartilhada de uso comum • Sala de estar com televisão com canais de TV por assinatura • Jornais locais e revistas disponíveis para consultas • Acesso à <i>internet</i> nas áreas sociais e nos quartos • Armário individual com chave/cadeado para cada hóspede • Quartos compartilhados com no máximo 10 camas • Suportes e cabideiros em 100% dos quartos • Cozinha compartilhada equipada para uso dos hóspedes • Banheiro compartilhado com 3,20 m² • Chuveiros com água quente • Espelho em 100% dos banheiros • Suportes e cabideiros em 100% dos banheiros

SERVIÇOS
<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de recepção aberto por 24 horas • Serviço de café da manhã • Serviço de guarda volumes na recepção • Serviço para guarda dos valores dos hóspedes • Programa de treinamento para empregados • Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las • Serviço de informações turísticas • Pagamento com cartão de crédito ou de débito

<ul style="list-style-type: none"> • Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica, etc) sob pedido
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de um serviço oferecido aos hóspedes (por exemplo: reserva de passeios, aluguel de transporte, etc)

SUSTENTABILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas permanentes para valorizar a cultura local
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
<ul style="list-style-type: none"> • Medidas permanentes de seleção de parceiros/fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade

Para um meio de hospedagem ser consagrado com a simbologia de estrelas pelo SBClass, este deve passar por um processo de classificação, conforme disponibilizado no site do Cadastur (2010), conforme demonstrado na (FIGURA 6):

FIGURA 6 - PROCESSO PARA CLASSIFICAÇÃO SBCLASS



Fonte: Cadastur (2010)

Com relação aos valores para realização deste processo, no SBClass são foram estabelecidos na portaria nº 273, de 21 de julho de 2011 (Anexo 2), que regulariza junto com o Inmetro as competências de cada órgão responsável por determinados processos da classificação, bem como discrimina os valores para realização do processo de verificação de acompanhamento para a regularização da classificação pelo meio de hospedagem. Conforme é demonstrados na tabela de valores para a Classificação (FIGURA 7) disponibilizada no site do Ministério do Turismo – SBClass (2015):

FIGURA 7 - TABELA DE VALORES PARA CLASSIFICAÇÃO SBCLASS

Tabela de Valores

SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Para aumentar a competitividade do setor hoteleiro, o Ministério do Turismo (MTur) desenvolveu um novo sistema de classificação de meios de hospedagem. Aqui você terá todas as informações sobre como solicitar a classificação e sobre como fazer parte desse novo momento do turismo brasileiro. Uma tendência mundial que o Brasil está seguindo para atrair ainda mais turistas.

ENTENDA AS CATEGORIAS

COMO OBTER SUA CLASSIFICAÇÃO

LISTA DE CLASSIFICADOS

LEGISLAÇÃO

TABELA DE VALORES

Tabela de Valores para Classificação

Tipo	Categorias 1 e 2	Categoria 3	Categoria 4	Categoria 5
Hotel	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28	R\$ 1.677,28
Hotel Fazenda	R\$ 1.677,28	R\$ 2.515,92	R\$ 3.354,56	R\$ 3.354,56
Hotel Histórico	X	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28
Resort	X	X	R\$ 2.515,92	R\$ 5.031,34
Flat/Apart Hotel	X	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28
Pousada	R\$ 838,64	R\$ 1.257,96	R\$ 1.677,28	R\$ 1.677,28
Cama & Café	R\$ 838,64	R\$ 1.257,96	R\$ 1.257,96	X

Acrescido de:

- ☒ Retorno, caso necessite
- ☒ Distância e Diária

☒ Pagamento dividido em 2 parcelas: 1ª na solicitação e 2ª na manutenção (em torno de 18 meses da classificação)

Conforme Portaria do Inmetro nº 273/2011

Cadastur
Fazendo o turismo legal.

Ministério do Turismo

BRASIL
País seguro e pronto para receber

Fonte: MTUR (2015)

Tendo como base a tabela de valores referentes aos Meios de Hospedagem, conforme já foi comparado anteriormente o empreendimento Hostel com outros meios de hospedagem de pequeno porte (Pousada e Cama e Café), foi proposto um valor aproximado para o processo de classificação para o tipo de meio de hospedagem Hostel proposta neste trabalho, sendo o mesmo valor do tipo de meio de hospedagem Cama & Café, sendo a proposta com a mesma quantidade de categorias que esse tipo de hospedagem (de 1 a 4 estrelas).

Por fim, a classificação específica para Hostels faz com que esses empreendimentos sejam reconhecidos como meios de hospedagem.

Dessa forma melhora o direcionamento da demanda relacionada ao perfil do hóspede; desenvolve um mercado mais competitivo e justo para o nicho de mercado; melhora a qualificação dos Hostels; serve como um parâmetro de comparação para Hostels e para hóspedes; auxilia na segmentação e discriminação dos diversos tipos de meios de hospedagem; promove um maior envolvimento desses empreendimentos com o poder público; fomenta a promoção dos Hostels; e enfatiza a importância de práticas sustentáveis mesmo em pequenos empreendimentos.

Sendo essencial o fomento à adesão desses empreendedores dentro da cadeia de turismo e a regulamentação relacionada a categoria.

Dessa forma este projeto seria incorporado ao processo de classificação e avaliação dos órgãos responsáveis – MTUR, Cadastur, SBClass e Inmetro.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das informações descritas no decorrer da revisão bibliográfica, ressalta-se a relevância do estudo proposto. Se tornou evidente a evolução dos meios de hospedagem no que se refere aos serviços prestados, objetivando satisfazer e surpreender consumidores, cada vez mais exigentes. Isso devido a novos nichos de mercado que surgem de forma acelerada e também devem ser considerados dentro do mercado hoteleiro, como é o caso dos empreendimentos Hostels.

A partir do que foi exposto, ressalta-se que as hipóteses foram confirmadas, isso porque ambos os atores envolvidos nesse processo (proprietários e hóspedes de Hostels) afirmaram ser uma importante ferramenta na decisão de escolha de um meio de hospedagem e auxiliar no direcionamento da demanda do Hostel. Também foi confirmada demonstrando a relevância da criação da categoria Hostel na classificação dos meios de hospedagem, assim como a classificação pode melhorar a gestão de meio de hospedagem; da mesma forma orientando a criação dos requisitos da classificação para Hostels.

Nesse sentido, a partir do que foi apresentado com a análise dos dados coletados, tornou-se possível atingir os objetivos específicos propostos. Na explanação sobre o histórico e caracterização dos meios de hospedagem, bem como o estudo e a identificação da classificação hoteleira. Logo em seguida com a análise da pesquisa, tendo como base os procedimentos metodológicos adotados que orientaram a mesma, foi possível avaliar a percepção dos empreendedores e dos hóspedes com relação criação da classificação, e finalmente a proposta da criação da classificação com os requisitos a serem considerados para o meio de hospedagem Hostel.

Com isso, o objetivo geral deste trabalho foi atingido, analisando a importância da classificação hoteleira Hostel propondo a criação da classificação para Hostels. Assim como as análises das pesquisas realizadas com proprietários dos Hostels e hóspedes de Hostels que consideraram a proposta válida, evidenciaram a proposta deste projeto.

O referencial teórico apresentado foi de extrema relevância para expor os conceitos necessários a este trabalho. Os conceitos sobre meios de hospedagem, hostel, classificação hoteleira, hospitalidade, qualidade e metodologia, orientaram a

formulação dos instrumentos de coleta de dados, a análise dos dados coletados e a produção do projeto de turismo. O referencial orientou a pesquisa demonstrando o histórico da significância desse tipo de meio de hospedagem, e a relevância da classificação hoteleira para fomentar o turismo de forma geral, relacionado aos principais atores da atividade turística: o turista, a sociedade, o poder público e a empresa privada.

Com relação às limitações para a realização da pesquisa pôde ser percebido que não existiam muitos estudos sobre o tema Hostel, pois eram poucos autores que discorriam sobre o tema, o que dificultou análises mais específicas e aprofundadas, dificultando também o confronto de ideias. Porém, considerou-se importante a discussão desse tema neste trabalho e a reunião de informações acerca do assunto, especialmente pertinente às entrevistas realizadas. Também atuou na disseminação desse tipo de meio de hospedagem o que conjectura com ideia contínua de se difundir o conceito e o tipo de meio de hospedagem Hostel.

Outra dificuldade encontrada foi a não permissão da divulgação dos dados mais específicos com relação ao sistema de qualidade da Associação Brasileira de Albergues da Juventude, que foi justificado pela Associação, pelo sigilo das informações, já que foi um sistema desenvolvido pela Associação.

Coube citar aqui, que foi percebida a necessidade de dar mais atenção às formas alternativas de turismo e de hospedagem, sendo mais bem estudadas, para assim poder oferecer sempre as melhores condições da prática do Turismo para todos os tipos de demanda.

Após a análise de dados da pesquisa, constatou-se que nenhum dos Hostels pesquisados fazia parte de alguma organização nem de caráter institucional, nem caráter qualitativo, por justamente esse tipo de organização ser mais voltado para empresas mais tradicionais do setor de hotelaria, os hotéis por exemplo. Porém todos demonstraram interesse em participar de uma organização que qualificaria esse tipo de meio de hospedagem.

Relacionado à esse tema, uma proposta a ser considerada pelos proprietários desses empreendimentos, seria a criação de uma associação que é a forma mais básica para se organizar juridicamente um grupo de pessoas (físicas ou jurídicas) para a realização de objetivos comuns.

Uma associação é uma iniciativa que reúne pessoas/empresas “com objetivos comuns, visando superar dificuldades e gerar benefícios para seus

associados” (CARDOSO, 2014, p. 7). Sendo assim seria de grande valia para os empreendimentos hoteleiros, especificados como Hostels (em sua maioria pequenos negócios), uma associação que acelerasse e desenvolvesse econômica e socialmente seu negócio, assim podendo fomentar o turismo na cidade, aumentando a procura por essa categoria de meio de hospedagem e possibilitando a criação de parcerias entre todos os envolvidos no turismo receptivo (alternativo) de Curitiba ou em qualquer cidade que seja implantado. Assim possibilitando a oferta de produtos diversificados para os diversos tipos de demanda e com qualidade superior.

Dessa forma a proposta é que essa associação também poderia ser a responsável pela manutenção de uma classificação de Hostels, proposta neste trabalho. Já que a organização poderia analisar os requisitos a serem implantados nessa classificação, realizar estudos sobre outras associações de Hostels no Brasil ou até mesmo no mundo, angariar recursos para realização de um projeto de planejamento envolvendo questões jurídicas e burocráticas, realizar acompanhamento e gestão de da classificação. Além disso, no transcorrer desses métodos, tendo sucesso em suas ações há ainda a possibilidade da criação de uma associação nacional buscando compreender os Hostels de todo o Brasil, assim qualificando a oferta desse tipo de meio de hospedagem no país.

Com o que foi exposto, pode-se perceber que o projeto não se limita exclusivamente ao MTUR, podendo ser realizado por um órgão competente, assim sendo necessário a realização pesquisa posterior a esse trabalho.

A respeito da Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) ainda caberia aos órgãos responsáveis a avaliação do projeto (informações e requisitos), realizando um estudo de possibilidade acerca das questões aqui tratadas. Além de poder ser utilizada para futuras aplicações e coleta de dados.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, N.; BRITO, P. L. de; JORGE, W. E. **Hotel: planejamento e projeto**. 8. ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2005.

BARROS, D. M. R.; HARTENTHAL, V. S. V. **Relacionamento Interpessoal como diferencial da qualidade de serviços na hotelaria: elemento propulsor do alto grau de satisfação do cliente**. 84 f. Monografia (Graduação em Turismo), Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, 2003.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac São Paulo, 1998.

BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2004.

BERRY, L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: Competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BRASIL. Embratur. Deliberação Normativa nº 387, de 28 de janeiro de 1998. **Regulamento dos Meios de Hospedagem**. 1998.

BRASIL. Embratur. Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002. **Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2002.

BRASIL. Casa Civil. LEI Nº 11.771, DE 17 DE SETEMBRO DE 2008. **Diário Oficial da União, 2008**.

BRASIL. Ministério do turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, Cartilha de Orientação Básica**. 2010.

BRASIL. Ministério do turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem: SBClass**. 2010.

BRASIL. Ministério Do Turismo. Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem: SBClass**. 2011.

BUADES, E. **Calidad de servicio en hoteles de sol e playa**. Madri: Sintesis, 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 5. ed. Caxias de Sul: EDUCS, 1998.

_____. **Administração hoteleira**. 7. ed. Caxias de Sul: EDUCS, 2000.

_____. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CARDOSO, Univaldo Coelho. **Associação**. Brasília: SEBRAE, 2014

CRUZ, R. de C. A. da. **Introdução à geografia do turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC São Paulo, 1996.

ECC-NET (The European consumer centres' Network). **Classification of hotel establishments within the EU**. Europa, 2009.

EQUIPE GRIFO. **Iniciando os conceitos de qualidade total**. Série: Qualidade Brasil. São Paulo: 1994.

FLORES, Paulo Silas Ozores. **Treinamento em Qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.

GIARETTA, M. J. **Turismo da Juventude**. Barueri, SP: Manole, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KNUPP, Marcos Eduardo Carvalho Gonçalves. A classificação de meios de hospedagem no Brasil. *Revista de Investigación em Turismo y Desarrollo Local*. V. 5, n. 13. Dezembro 2012.

KRIPPENDORF, Jost. **Marketing et Tourisme**. Berne, Hebert Lang, 1971.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado**. Traduzido por: Carlos David Szlak. São Paulo: Manole, 2004.

MANOSSO, F. C. **O colaborador como gestor das emoções dos hóspedes: o caso do hotel quality curitiba**. 164 f. Monografia (Graduação em Turismo), Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, 2011.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 7. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

MENEZES, P. D. L. de; SILVA, J. C. da. Análise do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil. *Revista Iberoamericana de Turismo*. Penedo, v. 3, n.1, p. 57-70, 2013.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

POWERS, T.; BARROWS, C. W. **Administração no setor de hospitalidade**. Traduzido por: Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2004.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. São Paulo: Loyola, 2002.

ROMÃO, A. **Sistema de Gestão da Qualidade na Hotelaria: um estudo comparativo da ISO 9000 com os modelos de classificação no Brasil**. 2002 Disponível em: <http://bdtd.bczm.ufrn.br/tesesimplificado/tde_arquivos/6/TDE-2006-10-02T051123Z-332/Publico/KatiaYA.pdf>. Acesso em: 12/5/2011.

SERRA, F. **Fator Humano da Qualidade em Empresas Hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SERSON, F. M. **Hotelaria: a busca da excelência**. 2. ed. São Paulo: Cobra, 2000.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas**. 7. ed. Campinas, SP: Papirus, 2001 (Coleção Turismo).

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, SISTEMA DE BIBLIOTECAS. **Manual de Normatização de Documentos Científicos: de acordo com as normas da ABNT**. Curitiba: UFPR, 2015.

WALKER, J. R. **Introdução à hospitalidade**. 2. ed. Traduzido por: Élcio de Gusmão Verçosa Filho. São Paulo: Manole, 2002.

BRASIL. IBGE. **Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE)**. Disponível em <<http://concla.ibge.gov.br/busca-online-cnae.html?classe=55906&tipo=cnae&versao=9&view=classe>>. Acesso em 02/10/2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cadastur: códigos CNAE para pessoas jurídicas tipo MEI**. Disponível em <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/arquivos_cnae/PessoaJuridicaMEI.pdf>. Acesso em 02/10/2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em: 10/04/2014.

HI HOSTEL BRASIL. **Hostelling International Brasil**. Disponível em <<http://www.hihostelbrasil.com.br/associacoes.html>>. Acesso em: 23/04/2014.

HW. **Site da HostelWorld**. Disponível em <http://www.hostelworld.com/search?search_keywords=Curitiba%2C+Brazil&country=Brazil&city=Curitiba&date_from=2016-12-13&date_to=2016-12-14&number_of_guests=1>. Acesso em 26/04/2014

WANDERLEY, H. **A percepção dos hóspedes quanto aos atributos oferecidos pelos hotéis voltados para o turismo de negócios na cidade de São Paulo**. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Engenharia Civil, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.hospitalidadebrasil.com.br/site/attachments/262_02%20%E2%80%93%20A%20percep%C3%A7%C3%A3o%20dos%20h%C3%B3spedes%20quanto%20aos%20atributos%20oferecidos%20pelos%20hot%C3%A9is%20voltados%20para%20o%20turismo%20de%20neg%C3%B3cios%20na%20cidade%20de%20S%C3%A3o%20Paulo.pdf>. Acesso em: 14/12/16.

WU, R. T. Y. **Exploring the service quality indicator system for international tourist hotels in taiwan, republic of china**. Jinwen University of Science and Technology, Hsien-Tien, 20--.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS – GRUPO 1: ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS DA HOSTELLING INTERNATIONAL BRASIL

1. A Associação possui um padrão de qualidade? Quais são os critérios? O sistema de qualificação foi é recém-implantado?
2. Como funciona a Associação de Hostels? Quais os critérios para que sejam aceitos na Associação?
3. Como funciona a fiscalização com relação aos padrões de qualidade? Com que frequência é feita a fiscalização?
4. Há alguma pesquisa/estudo sobre o perfil/demanda de hóspedes?
5. Os dados seriam disponibilizados para realização desta proposta?

APÊNDICE 2 – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS – GRUPO 2:
QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA APLICADO AOS PROPRIETÁRIOS HOSTELS
DE CURITIBA

NOME DO HOSTEL:

NOME DO ENTREVISTADO:

1. Qual a sua função dentro da estrutura organizacional da empresa?

2. O seu Hostel é associado à *Hostelling International*?

() sim () não

3. Você conhece a classificação Hoteleira vigente no Brasil?

() sim () não

4. Como você controla a qualidade oferecida aos hóspedes?

5. Como você realiza o direcionamento da demanda do seu Hostel?

6. Quão importantes são os sites de avaliação?

Considerando: 5 – muito importante 1 – pouco importante

7. Qual a sua opinião com relação à criação da classificação e no que você acha que contribuiria para o seu empreendimento?

8. Você se interessaria em fazer parte da classificação?

() sim () não

9. Enumere por ordem de importância os requisitos a serem considerados para a criação de uma classificação, dentro da perspectiva de Hostel:

() Atendimento

() Estrutura

() Facilidades e Serviços

() Sustentabilidade

() Limpeza

() Outros Quais? _____

APÊNDICE 3 – INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS – GRUPO 3:
QUESTINÁRIO DE ENTREVISTA APLICADO AOS HÓSPEDES DOS HOSTELS
EM CURITIBA

Modelo de questionário para coleta de dados primários

Nome _____

Nacionalidade _____

Idade _____

Sexo: () F () M

1) Qual é a motivação da sua viagem?

- a) Compras
- b) Eventos
- c) Estudos
- d) Lazer/Férias
- e) Negócios
- f) Parentes/Amigos
- g) Religião
- h) Saúde
- i) Outros Qual? _____

2) Com que frequência você costuma se hospedar em Hostels?

- a) Sempre me hospedo
- b) Raramente me hospedo
- c) Primeira vez que me hospedo

3) Utiliza a internet na hora da escolha? Se sim, quais sites costuma pesquisar/realizar reservas?

☐

Sim

☐

Não

Se sim, quais? _____

Se não, qual meio de informação utiliza? _____

4) Enumere por ordem de importância os critérios que você leva em consideração para escolha de um meio de hospedagem?

- () Atendimento
- () Estrutura
- () Facilidades e Serviços
- () Sustentabilidade
- () Limpeza
- () Outros Qual? _____

5) Para você, qual é o fator essencial de um Hostel?

- a) Interação/Intercâmbio de experiências
- b) Personalização do atendimento
- c) Liberdade de uso do espaço
- d) Apenas um meio de hospedagem
- e) Não sabe dizer
- g) Outro Qual? _____

6) Você tem conhecimento sobre algum tipo de classificação de meios de hospedagem?

☐

Sim

☐

Não

Qual/Como funciona?

7) Você acredita que a criação de uma classificação poderia te ajudar na decisão de escolha de um Hostel?

☐

Sim

☐

Não

Por que?/Como?

ANEXOS

ANEXO 01 – CARTILHAS DE REQUISITOS SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (MTUR – 2011)

HOTEL

Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

Para o tipo HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

1 estrela:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 9 m² (em no mínimo 65% das UH)
- Banheiros nas UH com 2 m² (em no mínimo 65% das UH)
- Troca de roupas de cama uma vez por semana
- Serviço de café da manhã
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las

2 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 11 m² (mínimo 70%)
- Banheiro nas UH com 2 m² (em no mínimo 70% das UH)
- Troca de roupas de cama duas vezes por semana
- Sala de estar com televisão
- Serviço de café da manhã
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las

3 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço de mensageiro no período de 16 horas
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 13 m² (mínimo 80%)
- Banheiro nas UH com 3 m² (mínimo 80% das UH)
- Troca de roupas de cama em dias alternados
- Troca de roupas de banho diariamente
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e nas UH
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de café da manhã
- Área de estacionamento
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 15 m² (mínimo 90%)
- Banheiros nas UH com 3 m² (mínimo 90%)
- Berço para bebês, a pedido facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc

- Café da manhã na UH
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo à disposição sob pedido
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e nas UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com 17 m²
- Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional
- Banheiro nas UH com 4 m²
- Disponibilidade de UH com banheira

- Roupão e chinelo em 100% das UH
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã nas UH
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo a disposição sob pedido
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e nas UH
- Mesa de trabalho com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Salão de eventos
- Serviço de *guest relation/concierge*
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviço à *la carte* no restaurante
- Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica, etc)
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais)
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

RESORT

Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

Para o tipo RESORT, o SBClass estabelece as categorias de quatro estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O RESORT de categoria quatro estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para a categoria cinco estrelas, o RESORT deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- UH com 25 m²
- Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*room service*) no período de 18 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Seis amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e nas UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sauna seca ou a vapor
- Dois tipos de piscina, no mínimo
- Sala de reuniões com equipamentos
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Dois Restaurantes, no mínimo, com cardápios diferentes
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Dois Bares, no mínimo
- Área de estacionamento
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio resort (por exemplo: salão de beleza, babá, loja de conveniência, locação de automóveis, agência de turismo, etc)
- Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento em dois turnos do dia (manhã, tarde ou noite)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água

- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- UH com 25 m²
- Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional
- Disponibilidade de UH com banheira
- Roupão e chinelo em 100% das UH
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Serviço de abertura de cama
- Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Oito amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e nas UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sauna seca ou a vapor
- Três tipos de piscina, no mínimo
- Sala de reuniões com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Espaço para Apresentações (teatro, música, projeção de cinema, etc)
- Serviço de *guest relation/concierge*
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Três Restaurantes, no mínimo, com cardápios diferentes
- Serviço à *la carte* no restaurante
- Cardápio com cozinha regional ou típica em um dos restaurantes

- Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica, etc)
- Três Bares, no mínimo
- Área de estacionamento com serviço de manobrista no período de 24 horas
- Serviços de massagens (por exemplo, massoterapia, talassoterapia, *shiatsu*, etc)
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio *resort* (por exemplo: salão de beleza, babá, loja de conveniência, locação de automóveis, agência de turismo, etc)
- Serviços de revitalização e relaxamento (pedras quentes, banhos aromáticos, etc)
- Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento nos três turnos do dia (manhã, tarde e noite)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

HOTEL FAZENDA

Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

Para que o tipo HOTEL FAZENDA, o SBCClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL FAZENDA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL FAZENDA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

1 estrela:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento
- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- Culturas diversas (pomar, horta, flores, etc)
- Instalações para criação de animais (piscicultura, caprinocultura, bovinocultura, avicultura, etc)
- Restaurante
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água

- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

2 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento
- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Culturas diversas (pomar, horta, flores etc)
- Instalações para criação de animais (piscicultura, caprinocultura, bovinocultura, avicultura, etc)
- Restaurante
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

3 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Culturas diversas (pomar, horta, flores, etc)
- Instalações para criação de animais (piscicultura, caprinocultura, bovinocultura, avicultura, etc)
- Climatização (refrigeração/ventilação/calefação) adequada em 100% das UH
- Bar
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Área de estacionamento
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem

- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 12 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Duas amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Instalações para recreação de crianças
- Piscina
- Salão de jogos
- Estrutura esportiva disponível para os hóspedes (por exemplo: campo de futebol, quadra poliesportiva, peteca, voleibol, etc)
- Culturas diversas (pomar, horta, flores, etc)
- Instalações para criação de animais (piscicultura, caprinocultura, bovinocultura, avicultura, etc)
- Instalações para beneficiamento de produtos agropecuários
- Trilhas demarcadas (para caminhada, observação de pássaros, etc)
- Oferecer serviços típicos (cavalgada, focagem, observação de pássaros, passeios de carroça, ciclismo, observação da fauna e flora, participação em colheitas, ordenhas e trato de animais, etc)
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviços diferenciados para crianças (cardápio, sinalização específica, etc)
- Bar
- Restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las

- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Quatro amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 12 horas
- Cama com colchões com dimensões superiores ao padrão nacional
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo à disposição, sob pedido
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Espaço para leitura
- Televisão em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Piscina
- Salão de jogos
- Salão para eventos
- Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal com dedicação exclusiva)
- Estrutura esportiva disponível para os hóspedes (por exemplo: campo de futebol, quadra poliesportiva, peteca, voleibol, etc)
- Culturas diversas (pomar, horta, flores, etc)
- Instalações para criação de animais (piscicultura, caprinocultura, bovinocultura, avicultura, etc)
- Instalações para beneficiamento de produtos agropecuários
- Trilhas demarcadas (para caminhada, observação de pássaros, etc)
- Oferecer serviços típicos (cavalgada, focagem, observação de pássaros, passeios de carroça, ciclismo, observação da fauna e flora, participação em colheitas, ordenhas e trato de animais, etc)
- Instalações para recreação de crianças
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de comidas especiais (dietas, comida vegetariana, etc)
- Bar
- Restaurante

- Serviço *à la carte* no restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

CAMA & CAFÉ

Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

Para o tipo CAMA & CAFÉ, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a quatro estrelas (máximo).

O CAMA & CAFÉ de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o CAMA & CAFÉ deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

1 estrela:

- O anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 8 m²
- Banheiro compartilhado com 1,30 m²
- Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
- Troca de roupas de cama a cada três dias
- Troca de roupas de banho a cada três dias
- Café da manhã básico (café, leite, achocolatado em pó, chá, 01 fruta, manteiga/margarina, pão, geleia, açúcar e adoçante)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las

- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local

2 estrelas:

- O anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 8 m²
- Banheiro compartilhado com 1,30 m²
- Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
- Troca de roupas de cama a cada três dias
- Troca de roupas de banho a cada três dias
- Café da manhã básico + 01 item opcional
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local

3 estrelas:

- O anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 11 m²
- Banheiro privativo com 2 m²
- Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m, ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
- Troca de roupas de cama a cada três dias
- Troca de roupas de banho em dias alternados
- Sala de estar com televisão
- Uma mesa com cadeira em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH
- Café da manhã básico + 01 suco + 3 itens opcionais
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem

- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local

4 estrelas:

- O anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 11 m²
- Banheiro privativo com 2 m²
- Cama com colchão solteiro, com mínimo de 0,80 m x 1,90 m ou cama com colchão casal, com mínimo de 1,40 m x 1,90 m
- Troca de roupas de cama a cada três dias
- Troca de roupas de banho em dias alternados
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Disponibilização de computador portátil com acesso à *internet*, a pedido
- Uma mesa com cadeira em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH
- Café da manhã básico + 01 suco + 5 itens opcionais
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local

HOTEL HISTÓRICO

Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

Para o tipo HOTEL HISTÓRICO, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL HISTÓRICO de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL HISTÓRICO deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

3 estrela:

- Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 12 horas
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 13 m²
- Banheiros com 3 m²
- Três amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Televisão em 100% das UH
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Troca de roupas de cama em dias alternados
- Troca de roupas de banho diariamente
- Climatização (refrigeração/calefação/ventilação forçada) adequada em 100% das UH
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 12 horas
- Espaço para café da manhã
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 18 horas
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 15 m²
- Banheiros com 3 m²
- Seis amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Secador de cabelo em 100% das UH

- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* disponível em 100% das UH
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação/ventilação forçada) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Restaurante
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de *guest relation/concierge*
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro, com no mínimo 17 m²
- Banheiros com 4 m²
- Oito amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Roupão e chinelo em 100% das UH
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Cama com colchões com dimensões superiores ao padrão nacional
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH

- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* em 100% das UH
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação/ventilação forçada) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.)
- Restaurante
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Área de estacionamento
- Serviço de manobrista 24 horas
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de
- opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

POUSADA

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Para o tipo POUSADA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

A POUSADA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, a POUSADA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

1 estrela:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento

- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

2 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento
- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

3 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Berço para bebês, a pedido
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/ventilação/calefação) adequada em 100% das UH
- Bar
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Área de estacionamento
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 12 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Duas amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Instalações para recreação de crianças
- Salão de jogos
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.)
- Bar
- Restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Quatro amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)

- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo à disposição, sob pedido
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Espaço para leitura
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Piscina
- Salão de jogos
- Instalações para recreação de crianças
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.)
- Bar
- Restaurante
- Serviço à *la carte* no restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

FLAT/APART-HOTEL

Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Para o tipo FLAT/APART-HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O FLAT/APART-HOTEL de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o FLAT/APART-HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e

os serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

3 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Área útil da UH com no mínimo 29 m²
- Quartos com no mínimo 11 m²
- Banheiro nas UH com no mínimo 2,30 m²
- Troca de roupas de cama em dias alternados
- Troca de roupas de banho diariamente
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

4 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 14 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil das UH com no mínimo 34 m²
- Quartos com no mínimo 13 m²
- Banheiro nas UH com no mínimo 3 m²
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH

- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e em 100% das UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sala de reuniões com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Eletrodomésticos básicos para a cozinha
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

5 estrelas:

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 14 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil das UH com no mínimo 39 m²
- Quartos com no mínimo 15 m²
- Banheiro nas UH com no mínimo 4 m²
- Cama com colchões com dimensões superiores ao padrão nacional
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Televisão em 100% das UH

- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e em 100% das UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sauna seca ou a vapor
- Piscina
- Sala de reuniões com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Eletrodomésticos básicos para a cozinha
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada e 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para valorizar a cultura local
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

ANEXO 2 – PORTARIA Nº 273, DE 21 DE JULHO DE 2011 – NORMATIZAÇÃO SBCLASS

Serviço Público Federal MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL-INMETRO

Portaria n.º 273, de 21 de junho de 2011.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto nº 6.275, de 28 de novembro de 2007; Considerando a alínea f do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade; Considerando que o Inmetro é competente para elaborar e expedir regulamentos técnicos nas áreas que lhe forem determinadas pelo Conmetro e, em caráter suplementar, quando demandado pelo regulamentador do objeto; Considerando o Acordo de Cooperação Técnica nº 002/2009, celebrado entre a União, por intermédio do Ministério do Turismo, o Inmetro e a Sociedade Brasileira de Metrologia-SBM, que objetiva a implementação de ações e procedimentos necessários para a realização do "Projeto de Qualificação dos Serviços e Equipamentos Turísticos", com base na Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008; Considerando a necessidade de acrescentar novos critérios à Portaria Inmetro nº 485, de 08 de dezembro de 2010, que aprova os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Classificação dos Meios de Hospedagem, publicada no Diário Oficial da União de 10 de dezembro de 2010, seção 01, página 95; Considerando que o mecanismo de avaliação da conformidade utilizado no RAC aprovado pela Portaria supramencionada, é o da Declaração do Fornecedor, no campo voluntário, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Determinar que a etapa de verificação de acompanhamento do Meio de Hospedagem - MH será iniciada pelo representante técnico do Inmetro quando da confirmação de pagamento da Guia de Recolhimento da União – GRU, prevista no RAC aprovado pela Portaria Inmetro nº 485/2010.

Art. 2º Estabelecer que os valores constantes no Anexo A desta Portaria serão devidos aos representantes do Inmetro para as etapas de verificação de acompanhamento inicial e de manutenção.

§ 1º Os valores constantes do Anexo A, e aprovados nesta Portaria, serão devidos na forma de preço público referentes ao serviço a ser prestado no processo de Declaração do Fornecedor de Meios de Hospedagem.

§ 2º Para o início do processo de verificação de acompanhamento, o MH deverá solicitar, ao Ministério do Turismo, a sua classificação, via sistema informatizado Cadastur, que, após análise da documentação, caso conforme, enviará notificação ao representante do Inmetro.

§ 3º Após o recebimento da comunicação referida, o representante do Inmetro deverá emitir a GRU e agendar, no prazo de 10 (dez) dias corridos, a realização da verificação de acompanhamento inicial, ou de manutenção, no Meio de Hospedagem.

§ 4º Os valores apresentados no Anexo A serão fracionados em duas Guias de Recolhimento da União – GRU de igual valor, que serão emitidas pelo órgão delegado da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro-RBMLQ responsável pelo processo de avaliação, uma no agendamento da verificação de acompanhamento inicial e outra, no agendamento da verificação de acompanhamento de manutenção, acrescidos dos valores de diárias e quilometragem excedente de deslocamento, quando houver.

§ 5º Caso haja a necessidade do representante do órgão delegado da RBMLQ-I retornar ao local de execução da verificação de acompanhamento para constatação da implementação das ações corretivas, quando constatadas não conformidades, esta nova verificação de acompanhamento importará no pagamento do valor de R\$ 314,49 (trezentos e quatorze reais e quarenta e nove centavos), via GRU específica, acrescidos dos valores de diárias e quilometragem excedente de deslocamento. Art.

Art. 3º Estabelecer que para as verificações de acompanhamento inicial e de manutenção deverão ser cobradas as despesas de deslocamentos e, quando necessário, em caso de pernoite no município onde está situado o Meio de Hospedagem, serão cobrados os valores referentes às diárias do verificador.

§ 1º As despesas de deslocamentos somente serão cobradas para distâncias acima de 100 (cem) quilômetros, considerando os percursos de ida e volta, entre o endereço da sede ou do posto regional do órgão conveniado do Inmetro e o Meio de Hospedagem, de acordo com a distância obtida através de consulta ao Sistema de Posicionamento Global - GPS, previamente calculada pela internet.

§ 2º As despesas deverão ser cobradas por meio de apropriação de custo de deslocamento de R\$ 1,80 (um real e oitenta centavos) por quilômetro rodado e deverão ser incluídas no custo da avaliação.

§ 3º A despesa de diária, devida quando da ocorrência de pernoite do verificador no local onde está situado o Meio de Hospedagem, será no valor de R\$ 177,00 (cento e setenta e sete reais) por pernoite, acrescida de 50% do valor de uma diária, relativa ao dia de retorno à sede do órgão delegado da RBMLQ, a ser incluída no custo da avaliação.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA Presidente do Inmetro

**ANEXO A – PREÇO PÚBLICO DEVIDO PARA VERIFICAÇÃO DE
ACOMPANHAMENTO**

Tipologia	Categorias 1	Categorias 2	Categoria 3	Categoria 4	Categoria 5
Hotel	R\$ 1.257,96	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28	R\$ 1.677,28
Resort	X	X	X	R\$ 2.515,92	R\$ 5.031,34
Hotel Fazenda	R\$ 1.677,28	R\$ 1.677,28	R\$ 2.515,92	R\$ 3.354,56	R\$ 3.354,56
Cama & Café	R\$ 838,64	R\$ 838,64	R\$ 1.257,96	R\$ 1.257,96	X
Hotel Histórico	X	X	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28
Pousada	R\$ 838,64	R\$ 838,64	R\$ 1.257,96	R\$ 1.677,28	R\$ 1.677,28
Flat / Apart Hotel	X	X	R\$ 1.257,96	R\$ 1.467,62	R\$ 1.677,28